

QOLを高める 保険外（自費）サービス活用促進ガイド

～利用者のニーズ実現のために～

2020年3月

株式会社 日本総合研究所

令和元年度 厚生労働省老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業）
『保険外サービス活用促進に関する調査研究事業』

目次 (1/2)

はじめに	3
本ガイドの構成	4
A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法	5
【高齢者のニーズ】	
① もっと食事を楽しみたい	6
② 誰かと話をしたい、仲良くなりたい	7
③ 住まいをきれいにしたい、片付けたい	8
④ 家電など、便利なものは使いこなしたい	9
⑤ いつまでもきれい、おしゃれでいたい	10
⑥ 旅行に行きたい・出かけたい	11
⑦ 結婚式、葬儀……大事な行事に出席したい	12
⑧ (近所等に) 気軽に外出したい	13
⑨ 買い物や外出を楽しみたい、人に会いでかけたい	14
⑩ ひとりで過ごす・ひとりで出かけるのが不安	15
⑪ 少しでも体調をよくしたい、自分でできることを増やしたい	16
⑫ 住み慣れた場所で最期を過ごしたい	17
⑬ 色々な相談をしたい	18
【家族のニーズ】	19
⑭ 介護について知りたい、相談したい	20
⑮ 離れて暮らす親が心配	21
⑯ 家族や親しい人たちで思い出をつくりたい	22
B) 保険外サービスの各分野ご紹介	23
1. パーソナルケア・サポート	24
2. 住まいの環境整備	26
3. 食事支援	27
4. 理容・美容	29
5. お出かけ・旅行	30
6. 見守り	31
7. 身体の不調・悩み対策	33
8. 家族支援	34
C) 保険外サービスの使用例	35
事例 1 配食サービス等を活用して健康を維持し、趣味を続けている	36
事例 2 通院の負担を軽減しながら、週末の買い物を楽しんでいる	36
事例 3 リハビリを兼ねて趣味の喫茶店巡りを楽しんでいる	37
事例 4 付き添いサービスの延長線上で趣味の外食も楽しめた	37
事例 5 孫の結婚式、ご家族は負担なく、ご本人も楽しめた	38
事例 6 看護師の付き添いにより、最期の時を自宅で過ごせた	38

目次（2/2）

D) 保険外サービスの注目事例 39
・ 自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例 40
・ 株式会社アテンド 冠婚葬祭付き添いサービス 40
・ 株式会社ヘルパーリンク オンライン生活サポートマッチングサービス 41
・ 株式会社エムダブルエス日高 「福祉Mover」 ※実証中 41
・ 株式会社御用聞き 「100円家事代行」 42
・ 株式会社メディカル・エージェンシー・ジャパン 会員制ご用聞きサービス「ひなた相談所」 42
・ 住まいの住環境整備に関するサービス事例 43
・ 会話型見守りサービスに関するサービス事例 43
・ 株式会社スリーフォレスト 「ハッピーテーブル」 44
・ ホテルニューオータニ大阪 フランス料理「SAKURA」 44
・ デイチャーム株式会社 訪問美容 45
・ 美容に関するサービス事例 45
・ 介護事業者による保険外の旅行サービス事例 46
・ 株式会社マザーズ 福祉旅館「サポートイン南知多」 47
・ 社団法人セーフティネットリンクージ みまもりあいプロジェクト 「検索支援アプリ」「緊急連絡ステッカー」 47
・ 機器を使った見守りサービス事例 48
・ リハビリ専門職等によるパーソナルメンテナンス事例 49
・ 仕事と介護の両立支援サービス事例 50
・ 株式会社ぐるんとびー 御用聞き・訪看ステーション等の自費サービス 51
・ 一般社団法人 認知症予防 & サポート研究所アンクル 「街の相談室アンクル」 51

はじめに

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、介護保険制度に基づくサービスだけではなく、保険給付の対象とはならない多様なニーズに対応する民間サービス（保険外サービス）を活用することが重要です。また、高齢者の多様化するニーズに応えていくためには、保険サービス等と保険外サービスを組み合わせるという観点が重要です。

平成28年3月には厚生労働省、経済産業省、農林水産省が「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集」（保険外サービス活用ガイドブック）を作成する（※1）等、政府においても保険外サービスの普及促進を図っているところです。

しかし、高齢者との接点となるケアマネジャー等の方々にとって、保険外サービスに関して情報提供等を行う際には色々な課題があります。ケアマネジャーへのアンケートでは「保険外サービスを取り扱うことの難しさ」として、「そもそもサービス提供できる事業者が少ない」（32.1%）ことに加え、「サービスの価格・品質が妥当なものかどうかの判断が難しい」（43.8%）、「ニーズに合った自費サービスあるいは事業者がどれかの判断が難しい」（26.8%）、「各事業者のサービス内容の違いが分かりにくい」（24.2%）等が上位にあがっており（※2）、情報を得ることの難しさ、選びにくさが課題となっているようです。

そこで、ケアマネジャー、地域包括支援センターの職員、自治体窓口の方等、介護が必要な方やそのご家族に対して、相談に応じる立場にある方々が、保険外サービスに関する情報提供を行う際の参考となるよう、本ガイドを取りまとめました。本ガイドは、保険外サービスを提供している事業者へのヒアリング調査等に基づき、

- ◆ 介護が必要な方やそのご家族の多様なニーズに対して、どのようなサービスで対応することができそうか
- ◆ 各分野ごとの保険外サービスを利用（情報提供）する際に、どのような点を留意すればよいか
- ◆ 実際に保険外サービスを活用して多様なニーズに対応した、している典型例

について取りまとめています。

また、各分野ごとに、新たな兆しとなりそうなユニークなサービスについて「注目事例」として掲載しました。ただし、これらの事例の多くは全国で提供されているものではありませんので、是非、ご覧いただく皆様の地域にて、ふさわしい事業者について探索いただければと考えております。

本ガイドが、介護が必要な方やそのご家族の多様なニーズの実現に向けて、各地域で相談や情報提供に従事される方々の一助となれば幸いです。

読んでいただきたい方

- ケアマネジャー
- 地域包括支援センターの方
- 高齢者の相談に応じる自治体窓口の方
- 生活支援コーディネーター
- 介護施設・事業所の運営者の方
- など、介護が必要な方やそのご家族の相談に応じる、サービスの紹介や情報提供を行う立場にある方

本ガイドの活用イメージ

- 介護が必要な方やそのご家族への情報提供の際の参考として
- 各地域における保険外サービスに関する情報収集の際の参考として

※1) 「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集」（保険外サービス活用ガイドブック）

● 厚生労働省ホームページ掲載箇所
ホーム > 報道・広報 > 報道発表資料 > 2016年3月 > 地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/guidebook-zentai.pdf>

※2) 平成29年度厚生労働省「老人保健健康増進等事業「ケアマネジメントにおける自助（保険外サービス）の活用・促進に関する調査研究事業」」株式会社日本総合研究所（平成30年3月）

本ガイドの構成

- 本ガイドは、4部構成となっています。
 - A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法
 - ・ 高齢者やご家族の多様なニーズに対する、保険内外のサービス活用方法をご紹介
 - B) 保険外サービスの各分野ご紹介
 - ・ 保険外サービスの各分野ごとに、サービス概要・最新動向・利用シーン等をご紹介
 - C) 保険外サービスの使用例
 - ・ 保険内外のサービスを上手く組み合わせ、ニーズを実現している事例をご紹介
 - D) 保険外サービスの注目事例
 - ・ 実際に提供されているサービスの中から注目事例をご紹介
- A) で取り上げる様々なニーズは、以下の表の通り、B) でご紹介する保険外サービスの各分野を組み合わせることによって実現できる可能性があります。関連ページを記載していますので、A) とB) の関連ページを相互に参照してみてください。
- 保険内外のサービスを、実際にどのように組み合わせて提供すべきか悩んでいる方は、C) の使用例を参照してください。
- D) の注目事例では、最新サービスを含め、具体的なサービス内容を記載しています。保険外サービスの具体的なイメージをつかむためにご覧ください。



B) 保険外サービスの各分野ご紹介

A)
高齢者・家族のニーズ
保険外サービスの活用方法

高齢者のニーズ	パーソナルケア・サポート	1	2	3	4	5	6	7	8
		住まいの環境整備	食事支援	理容・美容	お出かけ・旅行	見守り	身体の不調・悩み対策	家族支援	
高齢者のニーズ	①もっと食事を楽しみたい	○		○		○			
	②誰かと話をしたい、仲良くなりたい	○							
	③住まいをきれいにしたい、片付けたい	○	○						
	④家電など、便利なものは使いこなししたい	○	○						
	⑤いつまでもきれい、おしゃれでいたい	○			○				
	⑥旅行に行きたい・出かけたい	○				○			
	⑦結婚式、葬儀……大事な行事に出席したい	○			○	○			
	⑧（近所等に）気軽に外出したい	○				○	○		
	⑨買い物や外出を楽しみたい、人に会いでかけたい	○		○	○	○			
	⑩ひとりで過ごす・ひとりで出かけるのが不安	○		○			○		
	⑪少しでも体調をよくしたい、自分でできることを増やしたい					○		○	
	⑫住み慣れた場所で最期を過ごしたい	○	○				○		
	⑬色々な相談をしたい	○	○						
家族のニーズ	⑭介護について知りたい、相談したい								○
	⑮離れて暮らす親が心配	○		○			○		
	⑯家族や親しい人たちで思い出をつくりたい	○		○		○			

A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法 【高齢者ご本人のニーズ】

①もっと食事を楽しみたい

ご利用者のかなえたいことは？

- ・食べることには、栄養を摂取するという目的に加え、様々な効果があります。
- ・楽しみながら食事をすることは、栄養をよりよく吸収したり、消化を助けたり、満足度が増し、元気につながる重要な局面です。
- ・どう食事を楽しみたいか、そのニーズは一様ではありません。1人の人のニーズであっても、様々な思いや希望があります。その人のニーズやタイミングに合わせたサービスを知り、提案していきましょう。

代表的なニーズ

好きだった
お店で食事を
したい

誰かと一緒に
食事がしたい

特別な日の
食事を
楽しみたい

嚥下などに困難が
あってもご家族や
友人と食事が
したい

これまで
親しんできた
ものが
食べたい

ニーズに応えるサービス

パーソナルケア・ サポート

p.24

【行きたい店に付き添うサービス】

- ・普段からご本人のケアや日常の家事に携わっているスタッフが、遠方のレストランや食堂まで付き添い、一緒に食事をするサービスがあります。安心とともに、寂しくならずに食事ができます。

【自宅で一緒に食べるサービス】

- ・ひとり暮らしの方の場合、単に食事を用意してもらうだけではなく、一緒に食べてもらいたいというニーズもあります。一緒につくりながら、得意料理を再現しつつ、つくった後に食事をともしてくれるケースがあります。

食堂・レストラン

p.28

- ・同窓会や、親戚のお祝い・記念日のお食事…健康状態が様々な方が集まる会食にも対応できるレストランが出てきています。
- ・嚥下状態に応じた調理など、そこに集うみなさんが同じ食事を楽しめるよう、見た目にもこだわった対応をしてくれるレストランがあります。
- ・バリアフリーや個室対応などの要望を聞いてくれる場合もあります。

配食サービス

p.27

- ・広く親しまれている外食チェーンの味を、出かけなくても楽しめるようなサービスも始まっています。
- ・高齢者施設ごとに有名外食チェーンのメニューを注文し、近隣の店に施設スタッフが取りに行くシステムなどで、これまで親しんできた味を楽しむことができます。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ バリアフリーで、嚥下機能にも対応した本格フレンチ「SAKURA」（→詳細はp.44）
- ▶ 有名外食チェーンを施設経由で注文できる「ハッピーテーブル」（→詳細はp.44）

②誰かと話をしたい、仲良くなりたい

ご利用者のかなえたいことは？

- おひとりで生活されている方、もしくは高齢者施設や住宅に入居していても、友人・知人などがいない方は孤独を感じられるケースがみられます。
- 心を開くことができる親しい相手と、定期的にコミュニケーションをとり、安らぐひと時を持つことは毎日の暮らしに非常に重要です。

代表的なニーズ

ゆっくり
お茶を飲んだり
話がしたい

定期的に
人と出会う
生活がしたい

なるべく
決まった人に
家に来てほしい

ひとりでさみしい
のがいやだ

楽しい話が
したい

ニーズに応えるサービス

室内見守りサービス

p.31

- 家に来られるのが億劫、もしくは郊外に住んでいるなどのケースでは、定期的に電話で会話をするサービスがあります。
- 定期的に会話することで、生活における変化をとらえることができるなど、見守りの機能も兼ねています。

パーソナルケア・ サポート

p.24

【ご自宅で】

- 家事や身の回りのサポート、ケアを普段から担当している専任のスタッフが、生活支援だけではなく、一緒にゆっくりお茶を飲んだり話を楽しむこともできます。
- 調理だけでなく、一緒に食事をするということも頼むことができる事業者があります。

【施設や住宅でも】

- 高齢者施設や住宅に入居している場合は、そこへ訪問して、居室で会話を楽しむといったサービスもあります。
離れてお住まいのご家族が、入居されてさみしがっているのではないか、と心配し、利用されるケースもあるようです。

理容・美容

p.29

- 訪問理容や、在宅でのお化粧・マッサージといったサービスは、ふれあいをともなうコミュニケーションにもつながります。
- きれいになることで、単なる会話だけではなく、自信や満足につながることもあり、家族行事やイベントなどの際に利用されることが多いようです。



ピックアップ事例はこちら

- 傾聴のプロが会話で見守り「会話型見守りサービスに関するサービス事例」（→詳細はp.43）
- 会話をしながら家事等支援
「自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例」（→詳細はp.40）
- カットや美容の時間に会話も楽しめる「訪問美容」（→詳細はp.45）

③住まいをきれいにしたい、片付けたい

ご利用者のかなえたいことは？

- ・住み慣れた自宅で快適に過ごし続けるためには、住まいの環境を整えることがとても大切です。しかし、まとまった片付け、利用者以外のお部屋の掃除、庭のお手入れ、水周りの掃除など、介護保険サービスでは対応が難しいことが少なくありません。
- ・保険外サービスを使ってきちんと片付けを行うなど、一度環境を整えることができれば、それ以降は訪問介護等を活用して、きれいに保つこともやりやすくなるかもしれません。保険外サービスと介護保険サービスをうまく組み合わせて、快適な住環境を整えましょう。

代表的なニーズ

片付けを
手伝ってほしい



不要なものを
処分するのを
手伝って
ほしい



水まわりや
窓ガラスなどを
きれいにしたい



庭の手入れを
してほしい



家族の部屋も
掃除してほしい



ニーズに応えるサービス

自費による
パーソナルケア・
サポート

p.24

- ・自費によるヘルパーサービスの特徴は、制度の制約なく、利用者のニーズに応じたサービス提供が柔軟にできることです。訪問の機会に、ご本人だけでなく、ご家族の部屋の掃除を行う、庭の掃除を行う等、介護保険の訪問介護では対応が難しいことも依頼できる場合があります（事業者によって対応できることは異なります）。

マッチングサービス

p.25

- ・地域によっては、スマートフォン等を使ってオンライン上で有償ボランティアやちょっとしたお手伝いに対応できる人をマッチングしてくれるサービスがあります。よりリーズナブルな費用で、ちょっとした掃除や片付け等が依頼できる可能性があります。

家事代行
(便利屋)

p.26

- ・「定期的な清掃や料理を頼みたい」という方に対しては、家事代行サービスの利用が考えられます。
- ・エアコン清掃などの専門業者その他、水まわりやフロアのクリーニング、エアコンの清掃など、住まいに関わる様々なことにワンストップで対応できる「便利屋」的な事業者も存在します。
- ・最近は、特に「まとまった片付け」を得意とする事業者も出てきています。単に不用品を機械的に処分するだけでなく、一つ一つを思い出の品として丁寧に扱いながら片付けを手伝ってくれる事業者もいます。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ オンラインで有償ボランティアをマッチング 「オンライン生活サポートマッチングサービス」（→詳細はp.41）
- ▶ 一人ひとりの個別性を重視 会員制ご用聞きサービス「ひなた相談所」（→詳細はp.42）
- ▶ 一つ一つの荷物を大切に。“心”を考えたお片付けを 「100円家事代行」（→詳細はp.42）

④家電など、便利なものは使いこなしたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 高齢になると難しいのが高いところにある電球や電池の交換です。同居するご家族がいれば問題なくできることも、独居世帯や高齢者夫婦世帯が増える中では、できないまま放置されていることが珍しくありません。
- また、様々な家電や情報ツールが発達している現在、それらのツールを使いこなせるかどうかはQOLを大きく左右します。外出することに様々な課題がある場合でも、ご家族や友人とパソコンやスマートフォン等で気軽にコミュニケーションを取ることができれば、孤独を感じることなく過ごすことができるかもしれません。
- 1人では使いこなすことが難しくても、誰かのちょっとしたサポートがあれば、様々な便利な道具を活用できる可能性はひろがります。

代表的なニーズ

パソコンの設定を手伝ってほしい



スマートフォンを使いたい、使い方を覚えたい



家具の組み立てをしてほしい



壊れた家電を修理したい、買い替えたい



切れた電球や電池を交換してほしい



ニーズに応えるサービス

自費による
パーソナルケア・
サポート

p.24

- ・自費によるヘルパーサービスの特徴は、制度の制約なく、利用者のニーズに応じたサービス提供が柔軟にできることです。訪問の機会に、電球の交換等生活の上でのちょっとした困りごとの解決を依頼することができます。

マッチングサービス

p.25

- ・地域によっては、スマートフォン等を使ってオンライン上で有償ボランティアやちょっとしたお手伝いに対応できる人をマッチングしてくれるサービスがあります。どんな人が登録されているかを公開されているサービスもありますので、「パソコンが得意な人に、使い方を教えてほしい」といった依頼もできるかもしれません。

家事代行
(便利屋)

p.26

- ・「便利屋」や「御用聞き」的なサービスを提供する事業者の中には、「1回5分」など非常に短時間から対応してくれる事業者もあります。また「年会費」の中で、ちょっとしたお困りごとに柔軟に対応してくれる場合もあります。
- ・様々なニーズにワンストップで対応するのが、「便利屋」や「御用聞き」事業者の強みです。自社で対応・解決が難しい場合には、その分野の別の事業者や専門家を紹介してくれることもあるでしょう。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ オンラインで有償ボランティアをマッチング 「オンライン生活サポートマッチングサービス」（→詳細はp.41）
- ▶ 高齢者のお困りごと解決のワンストップサービス「ひなた相談所」（→詳細はp.42）
- ▶ 5分100円から「100円家事代行」（→詳細はp.42）

⑤いつまでもきれい、おしゃれでいたい

ご利用者のかなえたいことは？

- これまでできていたことができなくなることによって元気や自信をなくしてしまうケースがあります。
- 笑顔で人に会いに行く、人と過ごす時間を心から楽しむ、そのために身だしなみを整えたり、美しくなるための努力をすることが、心の元気や快活さにつながる可能性があります。
- 「きれいでいたい」「おしゃれがしたい」という思いをくみ取り、精神的な充足や生活への意欲向上を目指していきましょう。

代表的なニーズ

いつまでも
若いと
いわれたい



きれいになって
自信を
取り戻したい



出かけて
人に会うのに
きれいにしたい



体調が悪くても
気に入った
髪型にしたい



これまで同様
お化粧が
したい



ニーズに応えるサービス

スキンケア・
メイクアップ・
マッサージなど

p.29

【高齢者施設でのサービス】

- 施設で生活する高齢者の方々に、アクティビティやイベントの形式でスキンケアやマッサージ、メイクアップをしてくれるサービスがあります。
- 施術者が一方的にサービスするだけではなく、施術者と利用者が一緒になってスキンケアやメイクアップを実施する、参加型で行ってくれる場合もあります。
- 地方自治体などと共同で、化粧や美容に関するレッスンを実施しているところもあります。

【在宅高齢者向けのサービス】

- 上記のような、スキンケアやメイクアップのサービスは、在宅高齢者でも受けることができます。
- 地方自治体と連携した化粧や美容講座が開催されているケースもあります。

訪問理美容

p.29

- 理容室のある介護施設、有料老人ホーム等やご自宅に美容師・理容師が訪問し、洗髪や整髪、カット、パーマなどを実施するサービスです。



ピックアップ事例はこちら

- ハンド、フェイシャル、メイクアップをトータルで「美容に関するサービス事例」（→詳細はp.45）
- 尊厳と自信で高齢者を笑顔に「訪問美容」（→詳細はp.45）

⑥旅行に行きたい・出かけたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 健康状態（要介護状態）にかかわらず、旅行を楽しみたいというニーズは多くの方が持っています。
- 一方で、ご家族への負担や、自らの健康状態から、旅行などのレジャー、アクティビティはあきらめているケースも多いようです。
- 入居施設やデイサービスなどが主催するイベントとしての外出だけではなく、ご家族が同伴し、ご家族自身も楽しめる旅行を経験することで、利用者の満足や生きる意欲を高めることにつなげていきましょう。

代表的なニーズ

家族との
思い出を
つくりたい



昔よく出かけた
あの場所に
もう一度
行ってみたい



今までできなかった
○○がして
みたい



温泉に
入りたい



家族にも
楽しんで
もらいたい



ニーズに応えるサービス

介護旅行・ ユニバーサル デザイン旅行

p.30

【オーダーメイド型】

- ・個人の行きたい場所にあわせてオーダーメイドで対応してくれるサービスです。旅行は短時間の外出と違い、様々な介助が必要になります。介護や旅行にともなう介助の専門家が付き添ってくれることにより、ご家族にとっても負担が軽くなり、安心です。
- ・これまであきらめていたアクティビティや旅行先・場所であっても、どう実現するかを検討し企画してくれるサービスがあります。現地での観光やアクティビティに関して、専門知識のあるスタッフが同伴してくれることもあります。

【企画・パックツアー型】

- ・介護が必要な方でも無理なく楽しめるように工夫したツアーがあります。デイサービス等の介護事業者がこうしたツアーを企画・実践する例も増えています。

【介護が必要な方に配慮した宿泊施設】

- ・バリアフリー設備や強化畳を導入し、車椅子のまま部屋に入ることができたり、ご家族と一緒に温泉を楽しめるリフト浴を備えるなど、工夫がいっぱいの旅館が出てきています。ご本人・ご家族が一緒になって味わえる、食事対応をしてもらえる場合もあります。

パーソナルケア・ サポート

p.24

- ・ふるさとでのご親戚の結婚式や葬儀、お墓詣りなど、冠婚葬祭での介助・付き添い得意とするサービスも始まっています。式場や葬儀場など、会場が提携している付き添いサービスを紹介してくれるケースもあるので、確認してみましょう。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ 介護が必要になても旅を楽しむ「介護事業者による保険外の旅行サービス事例」（→詳細はp.46）
- ▶ 家族の結婚式、車椅子でもおしゃれして出かけたい「冠婚葬祭付き添いサービス」（→詳細はp.40）
- ▶ 家族みんなでおいしい料理と温泉 福祉旅館「サポートイン南知多」（→詳細はp.47）

⑦結婚式、葬儀…大事な行事に出席したい

ご利用のかなえたいことは？

- かわいい孫の結婚式や発表会、親しい人とお別れの式など、その人にとっては特別な日があります。
- 整容、送迎、当日その場で必要となる様々なケアやサポート…「周りに負担をかけるかもしれない」との不安や遠慮から、出席をあきらめてしまっているケースは少なくありません。
- 冠婚葬祭に特化したサービスから、希望の介助内容に対応するマッチングサービスまで、選択肢が広がっています。

代表的なニーズ

かわいい孫の
結婚式だけでも
出席したい

冠婚葬祭中は
家族も忙しく、
サポートして
もらえない

出席したいが、
華やかな場に
出られる装い
が難しい

大切な人の
葬儀でお別れを
言いたい

家族や周囲の
負担になるため
行きたいと
言い出せない

ニーズに応えるサービス

自費による パーソナルケア・ サポート

p.24

- 親戚の結婚式、久しぶりの同窓会、親しい人の葬儀といった冠婚葬祭に関して、移動・送迎や、車椅子に乗ったまま着替えられる礼服のレンタル、その場の様々なケアをフルでカバーしてくれる「冠婚葬祭特化型」の事業者が出ています。
- 出席するイベントだけではなく、その「前後」に別の事業者の手配をする必要がないというところがご家族にも評価されています。
- 式場と提携している事業者もあるようです。式場に確認してみるのもよいでしょう。
- 外出同行、寄り添い・付き添いサービスの中には、同行者もその場にふさわしい装いで、出席者の1人としてまるごと本人のケアやサポートを実施するところもあります。
- 結婚式などでは、当日はご家族自身もやらなければならないことが多いため、細かい介助にまで手が届かないケースが多く、上手に利用すれば、大事な日を思い出深くすることができるでしょう。

マッチングサービス

p.25

- 冠婚葬祭の場合、継続的・定期的にサービスを利用するわけではないため、どこに頼んだらよいか、どう事業者を探せばよいかといったケースもあるようです。パソコンやスマートフォンで希望や日時を登録すれば、サービスを提供できる人とマッチングしてくれるというサービスも出ています。

理容・美容

p.29

- 「当日、どんな装いで出かければいいんだろう」「こんな状態で出席していいのかな」など、人が多く集まる場に臆してしまうケースもあるようです。訪問理美容や、在宅でのお化粧サービスなどを利用することで、堂々と当日明るい笑顔で出かけてもらうことも、イベントを楽しんでもらうポイントです。



ピックアップ事例はこちら

- 冠婚葬祭の送迎手配、当日介助、礼服レンタル等まで「冠婚葬祭付き添いサービス」（→詳細はp.40）
- オンラインで有償ボランティアをマッチング 「オンライン生活ソーター・マッチングサービス」（→詳細はp.41）

⑧（近所等に）気軽に外出したい

ご利用者のかなえたいことは？

- 「交通弱者」という言葉があるように、高齢者の外出手段の確保は各地域で大きな課題となっています。特に鉄道・バス等の公共交通機関が発達しない地域では、免許を返納した方の買い物、通院等のための日常の交通手段を確保することはQOLを大きく左右します。
- 特に介護が必要な方については、単なる「移動」の支援だけでなく、誰かの付き添いが必要であるケースが多いと想定されます。

代表的なニーズ

洋服等の
買い物に
気軽に
行きたい



病院に
行くときに
付き添って
ほしい



稽古ごと・
教室に行きたい



好きな店に
外食に行きたい



気軽に
友人・知人の
ところに行きたい



ニーズに応えるサービス

自費による パーソナルケア・ サポート

p.24

- ・自費によるヘルパーサポートサービスでは、介護保険サービスでは対応できない院内の付き添いを含めた通院、買い物、趣味や外出の同行等は特に利用が多いようです。医療的なケアが必要な方の場合は、自費で看護師による付き添い等に対応してくれる事業者もあります。

マッチングサービス

p.25

- ・外出時の付き添い等に対応してくれる有償ボランティアを紹介（マッチング）してくれるサービスが出てきているほか、デイサービスの送迎車両を活用して、非通所日にも外出を支援する取組が始まりつつあります。

介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行

p.30

- ・お墓参り、冠婚葬祭、日帰り観光、観劇や美術館等への外出等、半日～1日単位の外出であれば、オーダーメイド型の介護旅行やユニバーサルデザイン旅行を実施している事業者に付き添いを依頼することもできるでしょう。外出や旅行の際の介助についての民間資格（トラベルヘルパー）を持った人もいますので、そうした人に付き添いをお願いすることも一つの手段です。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ オーダーメイドの外出「自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例」（→詳細はp.40）
- ▶ プールやカフェへやりたいことの実現「御用聞き・訪看ステーション等の自費サービス」（→詳細はp.51）
- ▶ デイサービスの送迎車両で外出支援「福祉Mover」（→詳細はp.41）
- ▶ オンラインで有償ボランティアをマッチング「オンライン生活サポートマッチングサービス」（→詳細はp.41）

⑨買い物や外出を楽しみたい、人に会いにでかけたい

ご利用者のかなえたいことは？

- いかに心地よい自宅でもずっとそこに閉じこもっていては生活に張りがなくなるのは誰にでもあることです。
- 散歩や買い物、知人・友人との約束…外出をすることが生活にメリハリを生み、また、次の外出を目標に、リハビリなどに励むこともあるでしょう。
- 外出にも様々なシーンや目的があります。今ではそれぞれの方のそのときのニーズにマッチしたサービスが用意されています。

代表的なニーズ

遠いけど
好きなお店で
買い物を
したい

美術館や
コンサートに
いきたい

同窓会に出かけ
たい、故郷の
友人に会いに
行きたい

友人の
お見舞いに
行きたい

遠方の専門
病院に
1人で行くのは
不安

ニーズに応えるサービス

パーソナルケア・ サポート

p.24

【遠方への外出や、日常とは違った外出に】

- 日常の必需品の買い出しあとは違い、遠方への外出に、普段から家事や身の回りのケアに携わっているスタッフが付き添うサービスがあります。

【冠婚葬祭専門の事業者も】

- 冠婚葬祭は、大きな非日常の外出の一つ。単に同行してくれるだけではなく、車椅子用の礼服のレンタルや、前後の移動手段（タクシーなど）の手配や確認などワンストップで提供してくれるサービスも出てきています。

理容・美容

p.29

【ハレの日は装いにも気を配って】

- 親戚の結婚式や、久しぶりの同窓会、おしゃれをして出かけたい買い物や趣味の外出などでは、化粧や理美容などのサービスで、より活き活きとしたお出かけを味わえるサービスがあります。

食堂・レストラン

p.28

- 同窓会や、親戚のお祝い・記念日のお食事…健康状態が様々な方が集まる会食にも対応できるレストランが出てきています。

嚥下状態に応じた調理、そこに集うみなさんが同じ食事を楽しめるよう、見た目の美しさにもこだわった対応をしてくれるレストランがあります。



ピックアップ事例はこれら

- 遠くの病院から親戚の結婚式まで寄り添い同行
「自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例」（→詳細はp.40）
- ちょっとした遠出には外出時の介助のプロに
「介護事業者による保険外の旅行サービス事例」（→詳細はp.46）

⑩ひとりで過ごす・ひとりで出かけるのが不安

ご利用者のかなえたいことは？

- 単身で生活される方が増える中、「なるべく住み慣れた家で暮らしたい」と思う一方で、「家でもし何かあったときに…」といった不安を抱えている方もいらっしゃいます。離れて暮らすご家族がいらっしゃる場合、ご家族からしてもそれとなく様子を見守っておきたい、というニーズのある方は少なくありません。
- 自宅だけでなく、外出先についても、過去に外出先で体調が悪くなったり、道に迷ってしまった経験がある方はそのときの不安から外出を控えてしまうようなケースもあるようです。

代表的なニーズ

ひとり
家において
何かあったらと
不安

できるだけ
住み慣れた家
で暮らしたい

家族に心配を
かけたくない

以前、
外出先で
迷ったこと
がある

外出先で
何かあったら
と不安

ニーズに応えるサービス

自費による
パーソナルケア・
サポート

▶ p.24

- 退院してすぐの場合など、一時的にひとりで過ごすのに不安がある場合などは、自費でのヘルパーや看護師の付き添いサービスを活用することも考えられます。

配食サービス

▶ p.27

- 昼食や夕食を届けてくれるサービスの中には、配達に伴って安否確認やご様子確認してくれる事業者もあります。毎日決まった人が食事を届けてくれることで、ちょっとした変化があった場合にいち早く気付いてもらうことができるかもしれません。

室内見守りサービス

▶ p.31

- 人が訪問したり、電話で定期的にご様子を確認するサービスの他に、最近では各種のセンサーを活用して、居宅の中の様子を緩やかに見守ることができるサービスが出てきています。室内の温湿度、睡眠、家電の使用状況など色々なものが把握できるようになってきています。

屋外見守りサービス

▶ p.32

- 認知症の人などが外出時に迷ってしまった際などに、どこにいるかを把握したり、検索を支援するサービスがあります。事業者・サービスごとに機能が異なり、「どこにいるかがわかる（位置把握・外出検知）」「その方の身元が確認できる（身元確認）」「協力者に検索が依頼できる（検索依頼）」という3つに大きく機能は分けられます。



ピックアップ事例はこちら

- 各種センサーで緩やかに状況を把握 「機器を使った見守りサービス事例」(→詳細はp.48)
- 個人情報の配慮した全世代型の外出先みまもり「みまもりあいプロジェクト」(→詳細はp.47)

⑪少しでも体調をよくしたい、自分でできることを増やしたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 脳卒中等で介護が必要になった方の中には、後遺症などの身体面での悩みを抱えながらも、なるべく日常生活の中で自分でできることを増やしたいという思いを持つ方は少なくありません。
- 特に比較的年齢の若い方などを中心に、職場復帰等を目指して、デイサービスでの機能訓練やデイケアでのリハビリを利用しながらも、「もっと頑張りたい」「自分にあった個別のプログラムに取組みたい」といったニーズを持つ方もいらっしゃるようです。

代表的なニーズ

家事をなるべく
自分でやれる
ようにしたい

職場復帰に
向けて
できることを
増やしたい

もっと
リハビリを
頑張りたい

専門家に
相談したい、
サポートを
うけたい

自分の
ペースで
頑張りたい

ニーズに応えるサービス

介護旅行・ ユニバーサルデザイン 旅行

p.30

- 「もう一度、○○に行きたい」といったように、外出や旅行はそれ自身が機能訓練やリハビリの目標になります。また、「旅にまつわる様々な障害・バリアをリハビリの道具として活用する」といった取組を行う事業者もあります。

リハビリ専門職等によるパーソナルメンテナンス

p.33

- 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士等のリハビリ専門職によるマンツーマンや少人数対応でのトレーニング、コンディショニングサービスです。専業の店舗型・訪問型の他、デイサービス等の介護保険サービス事業者が保険外サービスとして提供するケースも出てきています。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ 旅にもなう障害・バリアをリハビリの道具に
「リハビリ旅行（介護事業者による保険外の旅行サービス事例）」（→詳細はp.46）
- ▶ 専門職によるマンツーマンサポート「リハビリ専門職等によるパーソナルメンテナンス事例」（→詳細はp.49）
- ▶ ご本人の好きなことに一緒に取組む「御用聞き・訪看ステーション等の自費サービス」（→詳細はp.51）

⑫住み慣れた場所で最期を過ごしたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 高齢になると基礎疾患を抱える方が多くなり、通院の機会も多くなります。中には入院が必要なケースもあり、また、急に体調を崩されるなどの場合も含め、日本では病院で最期を迎える人が多数に上ります。
- しかしながら、疾患や体調、その経過によっては、できるだけ住み慣れた場所で生活を続け、最期の時を自宅で過ごしたいと考える方も多くいらっしゃいます。
- 体調がすぐれなくなっても、生活のサポート、環境の整備、医療の活用など、住み慣れた場所での生活を続けられる選択肢が出てきており、うまく組み合わせができるようになってきています。

代表的なニーズ

体調が悪くても
自宅で
過ごしたい

住まいを
片付けながら
できるだけ
長く暮らしたい

残り少ない
家族の時間を
過ごしたい

住み慣れた
場所で最期を
迎えたい

病気が治らない
なら自宅で
過ごしたい

ニーズに応えるサービス

パーソナルケア・ サポート

- ・退院直後や長期間にわたる療養生活などで、どうしても夜間やご家族の外出時などの見守りが必要な場合があります。ご本人やご家族、その家庭の暮らしぶりやスケジュールに応じて、在宅での見守りや話し相手、身の回りのケア、環境整備などのサービスを利用することができます。
- ・病気と付き合いながらゆっくりと最期のときを過ごしていく段階に入られた場合には、看護師が自宅を訪問してくれるサービスがあります。
- ・住み慣れた場所で、見慣れた景色や環境の中で最期の時を過ごしたいといったニーズ、家族・親戚・知人が集まって思い出をつくりたいという要望、あるいは、ご家族や親しい知人での看取りを実施したいという思いの対応として、利用されるケースがあるようです。
- ・退院直後の数週間、看取り期の数日間、家族会を実施する数日など、ご本人とご家族の思いや経過に合わせて利用することができます。

p.24

家事代行 (便利屋)

p.26

- ・残り少ない日々を自宅で過ごす際に必要となるのは、その暮らしに応じて住まいを整えることです。様々な思い出のつまつた品々を整理したり、行き先を決めたり、処分しつつ、最期に備えていく手伝いをしてくれるサービスがあります。
- ・単なる片付けや掃除のプロではなく、福祉や介護の知識を持ったスタッフがケアをしながら対応してくれる事業者が出てきています。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ ヘルパーによる夜間等の付き添い
「自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例」(→詳細はp.40)
- ▶ 会話でケアと片付けとちょっとしたお手伝いから「100円家事代行」(→詳細はp.42)

⑬色々な相談をしたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 高齢の方の「暮らし・生活」に関わるニーズや悩みは、医療や健康のことに限らず、住まいに関わること、資産や相続に関わることなど、本来、非常に多岐にわたります。
- また、例えば認知症の診断を受けた際など、「これから症状の進行」という医療の面、「生活の備え」という介護・生活支援の面、「資産や相続のこと」といった財産面は、相互に関連もしています。こうした場合は、それぞれの分野の専門家に個別に相談するよりも、「一つの窓口で総合的に相談に乗ってほしい、対応してほしい」というニーズもあるようです。

代表的なニーズ

一か所で
色々な
相談に乗って
ほしい

住まいのこと
を色々
頼みたい、
相談したい

お金のことや
相続のことを
相談したい

信頼できる
専門家を
紹介して
ほしい

ニーズに応えるサービス

自費による パーソナルケア・ サポート

p.24

- 自費によるパーソナルサポートを行う事業者で、遺品整理や相続にまつわる専門家の紹介等、介護やケアに留まらない各種の相談・サポートまでをサービスの一環として対応している場合があります。

家事代行・ 便利屋

p.26

- 主に水まわり設備、家電等、主に住まいの環境のことに関して、「便利屋」的に様々な相談に乗ってくれ、必要に応じてそれぞれの分野の専門家を紹介してくれる「ワンストップの窓口」として対応する事業者があります。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ 医療・介護だけでなく、財産のことまで。あらゆる相談に対応 「街の相談室アンクル」(→詳細はp.51)
- ▶ 高齢者のお困りごと解決のワンストップサービス「会員制ご用聞きサービス ひなた相談所」(→詳細はp.42)

A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法 【ご家族のニーズ】

⑯介護について知りたい、相談したい

ご利用者のかなえたいことは？

- 介護に取組むご家族、特に仕事をしながら介護をしている人にとっては、「仕事と介護を両立させる」ことが理想ですが、仕事をしながら介護をしている人の約半数は「両立できていない」と答えている調査結果があります（出典は※を参照）。両立ができずに、万一、「介護離職」をしてしまうと、復職が難しくなるなど、離職したご家族の生活にも困難が生じることが懸念されます。
- 特に、ご家族にとっては「介護保険制度等についての知識や情報がないこと」「仕事と介護の両立に関して相談する相手がないこと」等、情報不足や相談相手がないことが悩みとして大きいようです（同上）。
- 介護が必要なご本人への支援だけではなく、介護に取組む家族側に寄り添った支援が求められていると言えます。

代表的なニーズ

急に親の介護が必要になったが
介護の知識がない

制度が
難しくて
なかなか
理解できない

仕事は
やめたくない
介護と両立
させたい

働く人の
立場をわかって
相談に
のってほしい

同じ立場の
人がどうして
いるかも
知りたい

※ 出典) 平成28年度老健事業「介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業」
株式会社日本総合研究所 (平成29年3月)

ニーズに応えるサービス

仕事と介護の両立 支援サービス

p.34

- 人材不足があらゆる業界で進む中、企業や団体にとって従業員の「仕事と介護の両立支援」は貴重な人材を確保し続けるために重要な課題の一つとなっています。これに対応して、主に企業・団体等の法人向けに、従業員の介護に関する実態調査や介護に関する情報提供、相談窓口の代行などを請け負う事業者が増えています。
- なかには、法人向けのサービスだけではなく、介護に取組むご家族個人に対して、各種の相談や手続き代行等の支援を行う例もあります。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ 従業員に対して、介護に関する情報や相談窓口の提供を支援
「仕事と介護の両立支援サービス事例」（→詳細はp.50）

⑯離れて暮らす親が心配

ご利用者のかなえたいことは？

- ・独居や夫婦のみでの世帯が増えている分、離れて暮らすご家族の中には、「毎日の様子がわからなくて何となく不安」、「日々どのように暮らしているか知りたい」といったニーズを持つ方が少くないようです。
- ・ご本人が「今の住まいを暮らし続けたい」と思っていても、ご家族が「心配だから」と、介護施設や有料老人ホーム等への入居を検討されるケースもあるでしょう。

代表的なニーズ

毎日どんなふうに
暮らしているか
わからなくて
不安

ひとり暮らしで
何かあつたら
と思うと不安

外出先で
何かあつたり
迷っていないか
心配

遠いので
なかなか
様子は
見に行けない

気にはなるけど
用事もなく
電話しにくい

ニーズに応えるサービス

自費による
パーソナルケア・
サポート

p.24

- ・自費によるヘルパーサービス等では、離れて暮らすご家族の付き添いや話し相手になり、その際の様子などをご家族に対して伝えてくれる場合があります。

配食サービス

p.27

- ・昼食や夕食を届けてくれるサービスの中には、配達に伴って安否確認やご様子確認をして、ご家族に知らせててくれる事業者もあります。毎日決まった人が食事を届けてくれることで、ちょっとした変化があった場合にいち早く気付いてもらうことができるかもしれません。

室内見守りサービス

p.31

- ・人が訪問したり、電話で定期的にご様子を確認するサービスでは、安否確認だけでなくご様子や会話の内容をご家族が知ることができます。最近では各種のセンサーを活用して、居宅の中の様子を緩やかに見守ることができるサービスが出てきています。室内の温湿度、睡眠、家電の使用状況など色々なものが把握できるようになってきています。

屋外見守りサービス

p.32

- ・認知症の人などが外出時に迷ってしまった際などに、どこにいるかを把握したり、捜索を支援するサービスがあります。GPS等でどこにいるかを把握したり、ご家族から協力者に捜索依頼を行うことができるサービスなどがあります。



ピックアップ事例はこちら

- ▶ 各種センサーで緩やかに状況を把握 「機器を使った見守りサービス事例」（→詳細はp.48）
- ▶ 個人情報の配慮した全世代型の外出先みまもり「みまもりあいプロジェクト」（→詳細はp.47）
- ▶ 会話してご様子をご家族に伝える「会話型見守りサービスに関するサービス事例」（→詳細はp.43）

⑯家族や親しい人たちで思い出をつくりたい

ご利用者（ご家族）のかなえたいことは？

- ・残り少ないときを家族や親しい人たちで過ごしたい、何か思い出を残したいというニーズは、「老い」や「最期」を感じたりイメージし始めるとき、大きくなってくるものです。
- ・思い出には様々な形があります。イベントや外出によって、心に強く残る時を一緒に過ごすこと、そして、その人の生きている証を残すこと…ご本人にとっても周囲の人たちにとっても満足できる様々なサービスの選択肢が出てきています。

代表的なニーズ

イベントや
外出などで
思い出に残る
時を過ごしたい

孫の結婚式に
出てほしい

最期に
みんなで
おいしいものが
食べたい

最期に自宅で
みんなで
すごしたい

ご本人が生きた
証を残したい

ニーズに応えるサービス

パーソナルケア・ サポート

- ・日常の必需品の買い出しどとは違い、遠方への外出に、普段から家事や身の回りのケアに携わっているスタッフが付き添うサービスがあります。
- ・冠婚葬祭は、大きな非日常の外出の一つ。単に同行してくれるだけではなく、車椅子用の礼服のレンタルや、前後の移動手段（タクシーなど）の手配や確認などワンストップで提供してくれるサービスも出てきています。
- ・国内外を問わず、専門のスタッフが旅行に同行し、これまで難しかったアクティビティを楽しめるなどのサービスもあります。
- ・最期のときを親しい人で集まって看取りたい、家族・親戚で写真を撮りたいなどの要望に応じ、自宅に看護師が訪問することで安心して医療サービスが受けられる自費サービスがあります。

p.24

食堂・レストラン

- ・同窓会や、親戚のお祝い・記念日の食事…健康状態が様々な方が集まる会食にも対応できるレストランが出てきています。嚥下状態に応じた調理、そこに集うみなさんが同じ食事を楽しめるよう、見た目の美しさにもこだわった対応をしてくれるレストランがあります。
- ・バリアフリーな設備だけではなく介護士が常駐しているなど、ハード・ソフトの両面で要介護の人にもやさしい専門旅館も登場しています。

p.28



ピックアップ事例はこちら

- ▶ 近場から遠出まで「自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例」（→詳細はp.40）
- ▶ 冠婚葬祭の送迎手配、当日介助、礼服レンタル等まで「冠婚葬祭付き添いサービス」（→詳細はp.40）
- ▶ 健康状態に合わせた本格フレンチ「SAKURA」（→詳細はp.44）
- ▶ バリアフリー、車椅子のまま入れる和室旅館「サポートイン南知多」（→詳細はp.47）
- ▶ 傾聴会話から自分史に再現「会話型見守りサービスに関するサービス事例」（→詳細はp.43）

B) 保険外サービスの各分野ご紹介

1 パーソナルケア・サポート

ここでは、楽しみ・趣味のための付き添い・サポートや、認知症ケア、在宅での看取りを含めた医療的ケアなどを、利用者一人ひとりの状態や要望にあわせて柔軟に提供する、自費によるサポートサービスをご紹介します。公的介護保険等やご家族の介護だけでは対応できないお困りごとへの対応や、日々を自分らしく楽しく過ごすための活動のサポートが受けられる可能性があります。

自費によるパーソナルケア・サポート

サービス概要

- 楽しみ・趣味のための付き添い・サポートや、認知症ケア、在宅での看取り支援などを、利用者一人ひとりの状態や要望にあわせて柔軟に提供する、自費によるヘルパーサービスです。
- 医療的ケアが必要な方に対しては、保険外（自費）による看護師の訪問・付き添いサービスを提供しているところが増えています。例えば、「最期まで自宅で過ごしたい」というニーズに応えるため、保険外で看護師によるご自宅での看取り支援を提供している事業者もいます。
- より個別性の高いケアを提供するために、一部の事業者ではヘルパーの指名制度が導入されています。

楽しみ・趣味のための付き添い・サポート	<ul style="list-style-type: none">• 外食・買い物・お稽古ごとの付き添い• 冠婚葬祭など、特定のシーンに特化した付き添い（※最新動向参照）
認知症ケア	<ul style="list-style-type: none">• 長時間の見守り・話し相手• 金銭管理補助など
身体介助・付き添い	<ul style="list-style-type: none">• 通院への同行や入院時の付き添い、入院中の院内でのお世話や一時外出のサポート• ゆっくりと話をしながらの介助
医療的ケア	<ul style="list-style-type: none">• 点滴、痰の吸引、胃ろうからの経管栄養などの医療的なケアや身体介助• ご自宅での看取り支援（長期にわたって自宅での看護サービスを提供）など

⇒ p.40 自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例

最新動向

- ▶ 冠婚葬祭など、様々な準備が必要なイベントであっても、自費サービスの活用により参加できる場合があります。
- ▶ 例えば冠婚葬祭の場合は、衣装の準備、メイク、介護タクシーでの送迎、イベント当日の介助だけでなく、事前の訪問アセスメントや、会場担当者との打ち合わせ、会場の事前チェックなど、イベントへスムーズに参加するための支援をワンストップで提供している事例があります。

⇒ p.40 「冠婚葬祭付き添いサービス」

利用者像／利用シーン

- 趣味や楽しみのための外出で、日々を自分らしく過ごしたい方
- 要介護になっても冠婚葬祭など特別なイベントに参加したい方
- 認知症の方の見守りや、話し相手をプロにお願いしたいご家族の方
- なるべく長く在宅での自由な暮らしを続けたい方
- 医療的ケアを受けながら、ご自宅で最期を迎える方、ご自宅で看取りたいご家族の方

1 パーソナルケア・サポート

サービスを利用する際のポイント

- ◎ 事業者によって、医療的ケアに対応しているか、長時間プランや夜間の泊まりを含むケアに対応しているか、ヘルパーの指名が可能か等が異なります。事業者が対応できる範囲を確認することが必要です。
- ◎ 人材がサービスの質を左右します。ヘルパーの経験や、認知症ケアや身体介助技術等の教育内容を確認しましょう。

費用

ヘルパーによるケア・サポート	3,000円～／1時間
看護師等医療職によるケア・サポート	6,000円～／1時間

マッチングサービス

サービス概要

- 近年の動向として、利用者が希望の介助内容を登録すると、一般のサポーターや資格を保有したヘルパーとオンライン上でマッチングを行うサービスも増えてきています。
- こうしたオンラインマッチングサービスは、通常の自費サービスと比較して安価で利用できる場合があります。また、スマートフォンを活用できれば、近所への外出のサポート等について、気軽に支援依頼できるという利点があります。
⇒ p.41 「オンライン生活サポーターマッチングサービス」

最新動向

- ▶ デイサービスの空き車両と、外出を希望する高齢者をマッチングするサービスの実証が群馬県太田市で行われています。
- ▶ 利用者がスマートフォンやコールセンターを通して外出希望を送ると、近隣を走行中のデイサービス車両が「寄り道」し、希望の場所まで送るサービスです。
⇒ p.41 デイサービス車両への相乗りサービス「福祉Mover」 ※実証中

サービスを利用する際のポイント

- ◎ オンラインマッチングサービスは、介助者を資格を有するヘルパーに限定しているケースと、一般のサポーターでも登録可能としているケースがあります。依頼の内容によっては専門性が必要であることから、登録者がどのような人かは事前に確認が必要です。

費用

1,000円～／1時間

2 住まいの環境整備

水まわり・フロアのクリーニングや電球交換など、ちょっとした家事が億劫になり、放置してしまうことによる住まい環境の悪化が、QOL低下の一つの要因として課題となっています。

ここでは、こうした住まいの環境整備に関する便利屋的なサービスを取り上げ、最新の動向や、サービスを利用する際のポイントについてご紹介します。

家事代行（便利屋）

サービス概要

- 水まわり・フロアのクリーニングや、トイレ詰まり・水漏れなどのトラブル対応、電球交換など、住まいの環境整備に関する「便利屋」的なサービスです。中には、ワンストップで高齢者のお困りごとに対応し、自社で受けきれない業務については、提携業者等へ業務委託等を行っている事業者もあります。
- 施設入所前・退院後や、介護ベッド導入時などの、まとまった片付けが必要なタイミングでの、「片付け需要」に特化したサービスを提供する事業者も出てきています。

⇒ p.42 会員制ご利用聞きサービス「ひなた相談所」
p.43 住まいの住環境整備に関するサービス事例

最新動向

- ▶ 近年は、5分100円から依頼できる、「ちょっとしたお困りごと」の解決を請け負う、低価格のサービスを提供する事業者もあります。
- ▶ 電球交換・電池交換・ビンやペットボトルのフタ開け、カートリッジの交換など、「ちょっと誰かにお願いできると助かる」というのは日常生活の中で案外多いものです。こうした需要に対しては、短時間・低価格で気軽に依頼できるサービスが活用できます。

⇒ p.42 便利屋サービス「100円家事代行」

利用者像／利用シーン

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| • 水まわりや床を清潔に保ちたい | • 丁寧に遺品整理をしながら家族の部屋を片付けたい |
| • 施設入所前・退院後の荷物整理がしたい | • 電球交換など、日々の「ちょっとしたお困りごと」を気軽に頼みたい |
| • 介護ベッドを家に入れたいので、モノを整理したい | |
| • 誰かと相談しながら片付けたい | |

サービスを利用する際のポイント

- ◎ 住まいの環境整備に関する利用者のニーズは、「とにかく家を清潔にしたい」「話をしたり、相談しながら片付けたい」など様々です。特にご家族の遺品整理や、高齢家族の心情に配慮しながら片付けたいケースなどは、利用者とのコミュニケーション・対話がポイントとなります。
- ◎ 利用者のニーズに合わせて事業者やサービスを選択することが重要です。

費用

一般的なサービス	3,000円～／1時間
低価格・短時間サービス	100円／5分 など

3 食事支援

近年「食事支援」の分野においては、栄養面でバランスの良い食事を提供するサービスだけでなく、「好きなときに、好きなものを食べたい」という高齢者の方々の願いをかなえる様々なサービスが登場しています。

ここでは、「配食サービス」「食堂・レストラン」の2ジャンルで、サービス選択時のポイントや最新の動向などをご紹介します。

配食サービス

サービス概要

- 在宅の高齢者向けに、冷凍や常温のお弁当や手軽に調理できる宅配キットを配達するサービス。
- 多くの事業者では、普通食のほか、カロリー制限や減塩に対応した高齢者食、フレイル対策の高たんぱく食、おかゆやきざみ食、ムース食等の介護食に対応しています。

最新動向

- デイサービスの帰りに食事（夕食）を持ち帰ることができるサービスが増えています。
- デイサービスでお弁当を受け取ることで、その日の夕食の心配をしなくてよくなるだけでなく、継続してデイサービスに通うモチベーションの一つにもなります。

⇒ p.44 外食チェーンの配食サービス「ハッピーテーブル」

利用者像／利用シーン

- 日々の食事の用意が大変になってきた方
- 料理経験が少なく、菓子パンや出前を取っているなど、日々の栄養バランスが心配な方
- 減塩や低カロリー食を勧められているが、自分で計算をするのが大変な方
- 親などの介護食を作っているが、たまに楽をしたい介護者の方

サービスを利用する際のポイント

配食頻度	配食回数は毎日～月1回まで様々です。 また、配達曜日の指定の可否もチェックしましょう。
種類	普通食／高齢者食／介護食／治療食／高たんぱく食など、利用者の健康上の課題等に合わせて選択しましょう。 一部事業者ではオーダーメイドのほか、糖尿病食、腎臓病食など、特定の疾患に対する食事療法に対応している事業者もあります。
付帯サービス	配食の付帯サービスとして、一部の事業者では見守り・声掛けを行い、利用者の安否を確認しています。 また、配食と合わせて、食材・日用品の宅配等を行っている事業者もあります。

費用

普通食	500～700円程度
高齢者食・介護食・治療食	700～1,000円程度

3 食事支援

食堂・レストラン

サービス概要

- 噫む力や飲み込む力など、口腔機能が弱まった方のために、食材をペースト状・ゼリー状にしたり、食べやすいサイズに刻んだりすることで、食べやすくした料理を提供する食堂・レストラン。
- 介護食対応食堂・レストランを探す際は、Web上に公開されている「摂食嚥下関連医療資源マップ」等も適宜活用しましょう。

最新動向

- ▶ 介護事業者が運営する食堂・レストランだけでなく、一般のレストランやホテルレストランでも対応して頂けるケースがあります。
- ▶ レストランがHP等で大きく「介護食対応」と打ち出している場合でも、対応頂ける場合もありますので、一度問合せてみましょう。

⇒ p.44 フレンチレストラン「SAKURA」

利用者像／利用シーン

- ・ご家族と一緒に、ハレの日の特別な食事を楽しみたい方
- ・たまには外での食事で気分転換をしたい方
- ・高齢者の方ともう一度一緒に外食を楽しみたいご家族の方

サービスを利用する際のポイント

料理の形状	一口大、きざみ食、ミキサー食のほか、食材をペースト状、ゼリー状に加工するなど、利用者の状態に合わせて様々な形状での提供が考えられます。 事前予約の際に、利用者の状態をお伝えし、対応してほしい食事内容について、お店側とすり合わせをしましょう。
見た目	レストランによっては、見た目を一般の料理とほとんど同じにするための様々な工夫を行っています。

費用

各レストラン等へお問い合わせください。

4 理容・美容

高齢期には、健康状態の悪化などが原因で外出頻度が低下し、閉じこもりがちになってしまったり、社会とのつながりが希薄になってしまったりすることがあります。身だしなみを整えることは、清潔を維持するだけでなく、身だしなみを整えることで自信を回復し、社会と関わろうとする意欲の増加につながる可能性があります。

訪問理美容

サービス概要

- 美容師が自宅や高齢者施設に訪問し、ヘアカットや髭剃りなどの施術を行うサービスです。
- 訪問理美容サービスは、単に清潔な状態を維持するだけでなく、見た目を整えることによる自信の回復につながる可能性があります。
- また、ヘアカットを行っている間の美容師・理容師との会話が高齢者の楽しみの一つとなり得ることから、一部の事業者では、スタッフのコミュニケーション能力の強化、高齢者にとって「子供世代」にあたる中堅スタッフの採用、居心地の良い施術空間づくりなどに取り組んでいます。

⇒ p.45 「訪問美容」

利用者像／利用シーン

- ・ 美容院まで外出するのが難しくなったため、在宅でヘアカットなどの施術が受けたい方
- ・ お出かけやイベントごとの前に、身だしなみを整えたい方
- ・ ヘアカットや美容師との会話を通じて高齢者に元気になってほしい施設の担当者の方、ご家族

費用

カット	約3,000円～
カラー・パーマ	約5,000円～

スキンケア・メイクアップ・マッサージなど

サービス概要

- 自宅や高齢者施設で化粧講座や化粧サロン、マッサージなどを提供するサービスです。
- 化粧することで、自分や他社への意識を高めることができ、「出かけたい」「人と話したい」といった意欲につながる可能性があります。
- また、マッサージを通して人の肌に触ることは、不安の緩和や癒しにつながると言われています。

利用者像／利用シーン

- ・ 久しぶりに化粧をして気分転換したい方
- ・ 日々自信をもって積極的に活動したい方
- ・ お出かけやイベントごとの前に、身だしなみを整えたい方

⇒ p.45 美容に関するサービス事例

5 お出かけ・旅行

介護が必要になると「諦めてしまう」ものの一つが旅行です。実現できれば大きな喜びや生きがいにつながる一方で、交通手段の手配、旅先での移動、宿泊先での食事・入浴等、普段の生活以上に準備や対応が必要なことがあります。それらの課題に対応する専門事業者や介護事業者による保険外サービスとしてお出かけや旅行に取組む事例が増えています。

介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行

サービス概要

- 日帰りでの外出や宿泊での旅行をサポートしてくれるサービスです。介護が必要な方でも参加できる「ツアー企画」として旅行会社が提供しているものと、個々人の要望に応じて、行きたい場所まで付き添ってくれるサービスもあります。

最新動向

- 最近は、デイサービスや訪問看護サービスなどの介護保険事業者が、保険外サービスとして利用者向けの旅行を企画・提供しているケースも増えてきています。
- 普段から顔見知りの利用者同士、普段のスタッフが付き添って外出や旅行ができるなら、より安心して旅を楽しめるでしょう。

⇒ p.46 介護事業者による保険外の旅行サービス事例

- 要介護高齢者の増加を受けて、ハード面でのバリアフリー化だけではなく、介護福祉士の常駐、きざみ・ミキサー食対応などソフト面も配慮した「福祉旅館」が登場しています。

⇒ p.47 福祉旅館「サポートイン南知多」

利用者像／利用シーン

- 思い出の場所にもう一度行きたい
- 行きたかったあの場所に行きたい、以前と同じように旅を楽しみたい
- 家族と一緒に旅の思い出を作りたいが、家族だけだと色々不安がある
- 故郷でのお墓参りにいきたい、孫の結婚式に出たい

サービスを利用する際のポイント

- 「旅行や移動での介助」について、付き添いのスタッフの専門知識や経験がどうかを確認しましょう。
※「トラベルヘルパー」等、旅の介助に関する民間資格もあります
- 旅に向けての事前準備が重要です。ツアーの場合は下見等を徹底しているか、オーダーメイド型の付き添いサービスの場合は、事前の準備等をどこまでサポートしてもらえるのかを確認しましょう。

費用

同行・付き添い費用
(交通費・宿泊費等の実費は別途)

10,000円～／1日

6 見守り

居室内にて睡眠・心拍などの生体情報や、電気・ガスの使用状況等を通して生活全般を見守ることのできるサービスが注目されています。屋外では、行方不明時の捜索を支援するサービスが多数出てきています。

ここでは、室内の様子を見守ることのできるサービスと、屋外での様子を見守ることのできるサービスの2ジャンルに分け、サービス選択時のポイントや最新の動向などをご紹介します。

室内見守りサービス

サービス概要

- 在宅の高齢者の自宅での様子などの見守り、変化があった時などにお知らせするサービス。
- 訪問や電話など人による見守りのほか、機器・センサー等を使った見守りもある。

最新動向

- 訪問や電話をして、様子を確認し、ご家族に伝えるサービスのほか、食事宅配などのサービスが見守り機能を備えている場合があります。
- 各種のセンサーやコミュニケーションロボット等の機器を使って、離れて暮らすご家族の様子を知ることができるサービスが増えてきつつあります。

⇒ p.48 機器を使った見守りサービス事例

利用者像／利用シーン

- ひとり暮らしで、何かあったときに不安な方
- 夏場の熱中症などが心配な方（およびそのご家族）
- 離れて暮らす家族として、どのような暮らしぶりなのかをそれとなく確認したい場合

サービスを利用する際のポイント

見守りの内容	家の中での動き、家電の使用状況、睡眠、部屋の温度・湿度、会話内容など、何が、どのくらいの頻度・タイミングでわかるのか、利用者の状況に応じて最適なものを選びましょう。
通知方法や見守り以外の対応	何か変化があった場合に、どのような方法（メール、アプリの通知、電話等）でお知らせが来るか、変化があった場合に通知以外の対応（駆付け等）があるものか等を総合的に考える必要があります。
通信回線など利用できる環境	機器やセンサーを使った見守り・状況確認サービスの場合、利用される方のお宅に通信回線やスマートフォン端末が必要な場合があります。どのような通信環境であれば使えるものであるかを確認する必要があります。
「見守られる」側の抵抗	「見守られる」ことにご本人が抵抗を感じることも少なくありません。「ご本人が気にならない」「家族とのコミュニケーションなど楽しみがある」等、抵抗を小さくする仕組みがあるかどうかもポイントの一つです。

費用

電話や訪問による状況確認	月額約2,000円～（頻度等により異なる）
機器・センサー等による見守り	月額約500円～（機器代等は別途）

6 見守り

屋外見守りサービス

サービス概要

- 市町村が実施する見守り事業のほか、以下のような民間サービスが利用可能です。
- ご家族の安心のために、高齢者の外出を検知してお知らせするサービスや、万が一高齢者が行方不明となった場合、早期・保護につなげるための様々なサービスが民間から提供されています。
- 大きくは、GPS端末等による位置把握・外出検知サービス、キーホルダーやシールによる身元確認支援サービス、アプリ等を通じて協力者に捜索依頼ができる捜索依頼サービスに大別されます。

利用者像／利用シーン

- 認知症等により行方不明になってしまうことが心配なご家族の方
- 有事の際にすぐに居場所を把握したいご家族の方
- 外出の頻度や、おおよその行動範囲を把握しておくことにより、安心したいご家族の方

サービスを利用する際のポイント

屋外での見守りサービスは、大きく以下の3つに分類されます。

それぞれの特性を踏まえ、ご家族のニーズや高齢者側の負担に配慮し、紹介・提案を行いましょう。

サービスの種類	サービスの特徴・留意点
位置把握・外出検知	<ul style="list-style-type: none">高齢者がGPS端末等を携帯することで、現在位置および移動経路等の把握や、外出検知および通知を行うサービス。靴やお守り袋に端末を埋め込むなど、様々な形状の製品があり、高齢者が負担なく持ち歩けるものを選択することが重要です。
身元確認	<ul style="list-style-type: none">高齢者が、ご家族等の緊急連絡先や個人ID等の情報を読み取ることのできるキーホルダー・シール等を身に着けることで、警察や一般の方が身元不明者として保護した際に、スムーズに身元を特定することができるサービス。一部のサービスでは、個人情報を保護した状態で、ご家族等と発見者が直接連絡を取ることができ、スムーズな引き渡しにつなげることができます。
捜索依頼	<ul style="list-style-type: none">アプリ等を通じて、一般の協力者等に広く捜索協力を呼びかけることができるサービス。高齢者が端末やキーホルダー等を持ち歩く必要がないため、ご本人の負担を最小限にとどめることができます。

⇒ p.47 ステッカーとアプリによる見守りサービス「みまもりあいプロジェクト」

費用

- | | |
|-----------|----------------------------------|
| 位置把握・外出検知 | : 月額約1,000円～（別途、端末代等の初期費用が必要） |
| 身元確認 | : 月額0円～（別途、キーホルダーやシール代等の初期費用が必要） |
| 捜索依頼 | : 月額約300円～ |
- ※各事業者によって価格が異なります。詳細はHP等を確認してください。

7 身体の不調・悩み対策

高齢になれば、脳卒中などの疾患の後遺症、加齢とともに生じる各種の身体の不調など、何らかのトラブルや悩みを抱えている方は少なくありません。こうした悩みに対して、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士といったリハビリ専門職・医療職等が個別に対応するサービスが各地で増えています。

リハビリ専門職等によるパーソナルメンテナンス

サービス概要

- 介護保険サービスでは提供が難しい、リハビリ専門職等によるマンツーマンや少人数でのトレーニングや身体のコンディショニングサービスです。
- 個々人の状態やニーズに応じて、利用者と事業者が目標を話し合って決め、その目標に向けてのプログラムに取組むことが一般的です。
- 近年、各地に専業の店舗が開設されてきているほか、デイサービス等の介護保険事業者が保険外サービスとして提供する事例も出てきています。なかには、訪問でのサービス提供を行う事業者もあります。

最新動向

- ▶ 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士等のリハビリ専門職によるマンツーマン等のトレーニング、コンディショニングサービスです。独立した店舗や訪問サービスの他、介護保険事業者が同様のサービスを展開する事例も出てきています。

⇒ p.49 リハビリ専門職等によるパーソナルメンテナンス事例

利用者像／利用シーン

- 脳卒中等の後遺症に悩んでいる
- 社会復帰に向けて以前の状態に少しでも近付けたい
- もう一度家事ができるようになりたい
- マンツーマンで専門家の手厚いサポートを受けたい

サービスを利用する際のポイント

スタッフ品質向上への取組	スタッフの資格や経験、サービスの質向上のためにどのような取組を行っているかを確認しましょう。実際の利用者の評価や、連携している医療機関からの評判も聞いてみましょう。
利用形態アクセス	専業の場合、送迎を行っていない場合もあります。自宅への訪問対応をしてくれるかどうか事業者によって対応が異なります。
契約方法	定期利用などで契約する場合、まとめた金額になることも少なくありません。途中解約を希望した場合の対応なども確認しておきましょう。

費用

来店型での費用 5,000円～／1時間

8 家族支援

仕事と介護の両立は、介護者であるご家族のみならず雇用主である企業等にとっても、大きな課題となっています。

ここでは、介護離職を防止し、仕事と介護の両立を実現するための、ご家族向けサービスについて、概要や最新の動向などをご紹介します。

仕事と介護の両立支援

サービス概要

- 企業・団体等においては、福利厚生や従業員への支援の一環として、従業員向けに、介護に関する情報提供や個別相談、セミナー実施等のサービスを提供することが増えています。
- 企業等を介さず、個人に対して、個別相談や手続き代行等のサービス、利用者同士で質問・回答ができるコミュニティサイト等もあります。

最新動向

- ▶ サービスを利用する従業員の心理的・時間的な負担を軽減するため、eラーニング方式での情報提供を行うサービスも見られます。
- ▶ 現に仕事と介護の両立にお悩みの方のみならず、「もし自分が働きながら介護をすることになったら」と将来を見据えている方に向けたサービスも増えつつあります。

⇒ p.50 仕事と介護の両立支援サービス

利用者像／利用シーン

- まだ実際には介護をしていないが、漠然とした不安がある方
- 急に親等の介護が必要になり、誰にどう相談したら良いかわからず困っている方
- 徐々に親等の介護が必要になりつつあるが、制度やサービスをあまり知らない方
- 実際に介護保険サービスを使いながら介護を続けているが、困っていることがある、あるいは負担感等を誰かに相談したい方

サービスを利用する際のポイント

ご家族が「仕事と介護の両立」に悩んでいる場合、以下のようなアドバイスが考えられます。

なるべく、ご家族が仕事と介護を両立できるように、勤務先の支援制度を有効に活用できるような働きかけを行いましょう。

- 「まずは今のお仕事を辞めずに、続けられることを第一に考えてください」
- 「最近は、仕事と介護の両立支援に関するサービスを、福利厚生サービスとして提供されることが増えています。勤務先の支援制度等について人事担当者の方に確認してみてはどうですか」

費用

情報提供・個別相談・セミナー参加

(多くは) 無料

C) 保険外サービスの使用例

事例 1

配食サービス等を活用して健康を維持し、趣味を続けている

プロフィール

お名前	Aさん
年齢・性別	85歳/女性
住まい・世帯	地方都市/ひとり暮らし（娘が近所に居住）
要介護度	要介護3
趣味	歌、ダンス
生活上の希望・不安	<ul style="list-style-type: none"> 仲間とのコーラスを続けたい 健康でいるために栄養には気を遣いたい 娘にはできるだけ頼りたくない

ご本人の目線から

- 健康で趣味活動を長く続けたいという希望を持っており、週3回のデイサービスに加えて、週2回は栄養バランスの良い配食サービスを利用することで健康を維持しています。
- 近隣に住んでいる娘家族との外食時には娘が送り迎えや介助を行ってくれますが、趣味のコーラス活動のため外出する際には介護タクシーを利用しています。

1週間の過ごし方

月	火	水	木	金	土	日
8:00						
9:00						
10:00	デイサービス					
11:00		デイサービス		介訪問		
12:00				デイサービス		
13:00					タクシードライブ	娘と外食
14:00						送娘迎の娘
15:00						迎の娘
16:00						
17:00	介訪問	配食		配食	タクシードライブ	
18:00						
19:00						

費用イメージ（1週間当たり）（※）

■ 介護保険サービス（1割負担）

- デイサービス（3回）…2,400円
 - 訪問介護（2回）…500円
- 2,900円

■ 保険外サービス

- 配食サービス（2回）…1,200円
 - 介護タクシー（往復1回）…5,000円
- 6,200円

合計 9,100円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例 2

通院の負担を軽減しながら、週末の買い物を楽しんでいる

プロフィール

お名前	Bさん
年齢・性別	78歳/男性
住まい・世帯	郊外/妻と二人暮らし
要介護度	要介護1
趣味	散歩、読書
生活上の希望・不安	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析に通っており、通院や院内移動等の際にサポートしてもらいたい 認知症で日々の生活や移動に不安がある 週末に自分が好きな食べ物・飲み物をまとめ買いしたい

ご本人の目線から

- 週3回の人工透析の通院に当たり、「付き添い」の保険外サービスを利用しています。病院に行くまでと透析時間の前半は妻に付き添ってもらいます。透析時間の後半からは保険外サービスとして介護スタッフに付き添いと送迎をお願いしています。
- 買い物は自分で好きなものを選びたいので、代行ではなく、送迎サービスを利用しています。まとめ買いすると荷物が多くなってしまうので、送迎をお願いすることにしています。

1週間の過ごし方

月	火	水	木	金	土	日
8:00						
9:00	付添の妻			付添の妻		
10:00					付添の妻	
11:00	透人析工			透人析工		
12:00					透人析工	
13:00	添付いき			添付いき		
14:00					添付いき	
15:00						
16:00						
17:00		介訪問			介訪問	
18:00						
19:00						

費用イメージ（1週間当たり）（※）

■ 介護保険サービス

- 訪問介護（2回）…500円

■ 保険外サービス

- 通院の付添（3回）…15,000円
 - 買い物送迎（往復1回）…2,000円
- 17,000円

合計 17,500円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例 3 → リハビリを兼ねて趣味の喫茶店巡りを楽しんでいる

プロフィール

お名前	Cさん
年齢・性別	75歳/女性
住まい・世帯	郊外/ひとり暮らし
要介護度	要介護2
趣味	喫茶店巡り
生活上の希望・不安	・コーヒーが昔から大好きで、東京のある有名な喫茶店が以前から気になっている。電車を使う遠出になるが、いつか行ってみたい。 ・パーキンソン病で歩行動作に不安があるの で、まずは歩行に自信をつけたい

ご本人の目線から

- 訪問介護で生活をサポートしてもらいつつ、運動機能向上を目指して訪問リハビリを利用しています。
- リハビリを兼ねて、近所の喫茶店まで歩くサポートをしてもらいたいという思いがあります。ただ、それに対しては保険サービスが使えないため、保険外サービスとして理学療法士の付き添いサービスを受けています。

1週間の過ごし方

	月	火	水	木	金	土	日
8:00							
9:00							
10:00		介訪 護問				介訪 護問	
11:00							
12:00							
13:00							
14:00	リ訪 ハ問				リ訪 ハ問		
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							

費用イメージ（1週間当たり）（※）

■ 介護保険サービス

- 訪問リハビリ（2回）…1,200円
 - 訪問介護（2回）…500円
- 1,700円

■ 保険外サービス

- 外出の付き添い（往復）…5,000円

合計 6,700円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例 4 → 付き添いサービスの延長線上で趣味の外食も楽しめた

プロフィール

お名前	Fさん
年齢・性別	81歳/女性
住まい・世帯	郊外/ひとり暮らし（息子・娘は遠方に居住）
要介護度	要介護1、認知症
趣味	外食、散歩
今回の状況	・持病があり、3か月に1回、電車で1時間かけて、都心の大学病院まで定期診察を受けている ・せっかくの機会なので、気になるお店に立ち寄って、美味しいランチを食べたい

ご本人の目線から

- 遠出ができる通院の機会を利用して、通院付き添いサービスの延長として、趣味の外食を楽しみました。いつもは少し億劫な通院日も、趣味と組み合わせることで、「楽しみのある1日」となりました。
- 今回のランチが大変楽しかったので、今後は、デパートに入っている和菓子屋や洋服屋での買い物、名所の散策等もしてみたいです。

ある通院日の過ごし方

通院日	
9:00	
10:00	電車
11:00	診察
12:00	
13:00	ランチ
14:00	電車
15:00	

1日の付き添いサービスの中で、通院・院内・外食と多くのニーズに応えられる

費用イメージ（1回当たり）（※）

■ 保険外サービス

- 外出・通院付き添い（6時間）…6,000円

合計 6,000円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例 5 → 孫の結婚式、ご家族は負担なく、ご本人も楽しめた

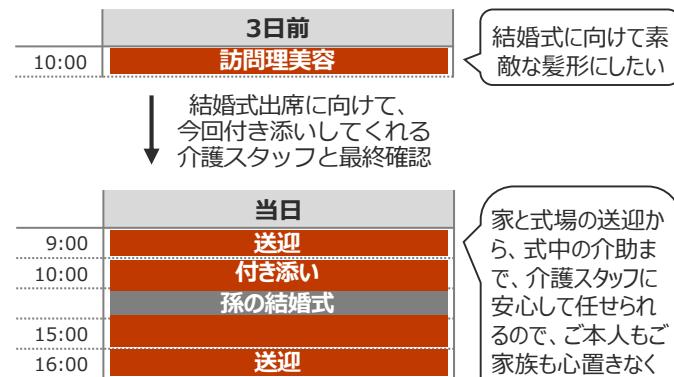
プロフィール

お名前	Eさん
年齢・性別	87歳/女性
住まい・世帯	都心/夫と二人暮らし
要介護度	要介護2
趣味	裁縫、デイサービスでのおしゃべり
今回の状況	<ul style="list-style-type: none">式場までの移動はご本人・ご家族ともに不安。同席する息子は式中も忙しいので、極力迷惑をかけたくない。せっかく出席するならヘアやメイクも整えて、孫にはきれいな姿を見せたい。

ご本人の目線から

- 孫の結婚式に出席するため、送迎と付き添いのサービスを合わせて利用しました。式の間、介護スタッフにずっとそばにいてもらえるため、ご家族にも気を遣うことなく楽しむことができました。
- 理容室・美容室に1人で行くのは大変だったため、訪問理美容を活用しました。今回は、通常の理容室・美容室とそこまで変わらない価格でサービスを受けられました。

結婚式までの過ごし方



費用イメージ（1回当たり）（※）

■ 保険外サービス

- 訪問理美容（カット・パーマ） … 10,000円
- 結婚式の送迎・付き添い（7時間） … 40,000円

合計 50,000円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例 6 → 看護師の付き添いにより、最期の時を自宅で過ごせた

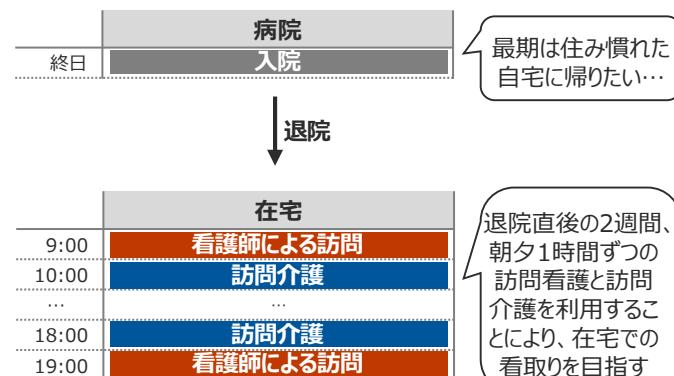
プロフィール

お名前	Dさん
年齢・性別	89歳/男性
住まい・世帯	地方都市/妻と二人暮らし
要介護度	要介護4
趣味	読書、テレビ鑑賞
今回の状況	<ul style="list-style-type: none">入院中に看取り期に入ったが、最期は住み慣れた自宅に帰りたい・帰してあげたい介護度が重く、妻1人では負担が大きいので、身体介助と医療的なサポートを受けたい

ご家族の目線から

- 在宅での看取りを目指して退院しました。介護保険の訪問介護と、自費による看護師の訪問サービスを毎日朝夕1時間ずつ利用することで、在宅での医療処置に加えて、夫の身体介助をサポートしてもらいました。
- 退院直後の2週間のみの利用となりましたが、保険サービスと保険外サービスを柔軟に組み合わせることで、過度な負担なく、在宅で穏やかな看取りを迎えられました。

退院から看取りまでの過ごし方



費用イメージ（1週間当たり）（※）

■ 介護保険サービス

- 訪問介護（毎日2回） … 5,600円

■ 保険外サービス

- 看護師による訪問（毎日2回） … 112,000円

合計 117,600円

※地域や事業者によって価格は異なります。

D) 保険外サービスの注目事例

自費のヘルパーサービス、看護師による訪問・付き添いサービス事例

- 自費によるパーソナルケア・サポートとして、医療的ケア・身体介助を提供しているサービス事業者の事例は以下の通り。（50音順）

サービス名（事業者名）	特徴・サービス内容	価格
自費によるケアサービス (NPO法人グレースケア 機構)	娯楽や趣味のための外出支援、認知症ケア、在宅での看取りを含めた医療的ケアなど、要望に応じた柔軟なケアサービスを提供。夜間泊まりにも対応。ヘルパーを指名できる仕組みとしており、より個別性の高いケアが可能。	1時間3,000円～4,000円 (ケア内容、指名の有無により変動有) 6時間、12時間の長時間プランの設定あり。
ダスキンライフケア（注） (株式会社ダスキン)	独自の研修を修了したケアスタッフが、利用者やご家族等の希望に合わせて外出の付き添いや見守り等を柔軟に提供。認知症の方の見守りにも対応している。	1時間2,500円～3,500円 (地域により変動有) 1回2時間から利用可能
保険外型訪問看護 (株式会社ホスピタリティ・ワン)	保険外型の訪問看護として、点滴や腹膜透析の管理、吸引など医療的ケアを中心としたサービスを提供。一時帰宅、転院や在宅での看取りなどを、専属の看護師がサポートできる。	1時間6,000円～9,800円 (利用時間により変動有)

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」（平成28年）より日本総研作成

注：サービス名変更に伴い、出店元のガイドブックではサービス名「ダスキン ホームインステッド」として記載。

株式会社アテンド 冠婚葬祭付き添いサービス

サービス概要

- 衣装の準備・メイク、介護タクシーでの送迎、当日の介助等、イベント参加に当たって必要なことはすべてカバーしている。
- 施設利用者の場合には、施設まで直接迎えに来てくれる。衣装は、ご家族等が用意できなければレンタルも可能。車椅子に座ったまま着替えられる衣装も用意がある。
- 事前の訪問アセスメント（1～2時間）や会場の下見、会場担当者との打合せ等を踏まえて、行事当日のスムーズなサポートにつなげている。
- 冠婚葬祭以外の外食や買い物等の外出支援にも対応している。



サービスのポイント

- 介護が必要な状態であっても、大切な人のイベントに参加できる
- 付き添い・身体介助から送り迎えまですべて対応しているため、必要なことをすべてスタッフに任せられ、ご家族もそのイベントに心置きなく参加できる

メニュー・価格

- 冠婚葬祭プラン：49,000円～
- 外出支援：8,000円/2時間～

提供エリア

【冠婚葬祭】東京・千葉・埼玉・神奈川
【その他】東京都江戸川区周辺

株式会社ヘルパーリンク オンライン生活サポートマッチングサービス

サービス概要

- 利用者が希望の介助内容をサイトから簡単にリクエストできる、オンラインマッチングサービス。
- 生活センターと利用者は直接メッセージのやり取りを行い、決裁もオンライン上で完結する。
- 生活センターは約7割が女性で、年齢層は幅広い。生活センターにとっても、これまでのスキルを活かしたサポートができる仕組みとなっている。

利用シーン例

- 病院への同行・病院内で移動
- 買い物等の付き添い・送迎
- 趣味の付き合い、家の大掃除、ゴミ捨て等

サービスのポイント

- 通常の介護保険外自費サービスの約2分の1から3分の1程度の料金で利用可能である。
- 事前にセンターの詳細なプロフィールが見られるので、マッチングサービスに不慣れな人にとっても安心感がある。
- お気に入りの生活センターがいれば、その人を指名して依頼することも可能である。



生活センターと
メッセージで直接やり取り

価格

- 付き添い等：1,000円/1時間～
※入会料、月会費・年会費なし

提供エリア

千葉県千葉市周辺
(令和2年3月時点)

株式会社エムダブルエス日高 「福祉Mover」 ※実証中

サービス概要

- デイサービスの送迎車両とAI技術を活用し、利用者のデイ非利用日の外出を促進する取組。（※実証中）
- 具体的には、利用者がスマートフォンやコールセンターを通して外出希望を送ると、近隣を走行中のデイサービス車両が「寄り道」し、希望の場所まで送る。
- デイサービスの送迎に大きな支障が出ないよう、「寄り道」に10分以上かかる場合は、「寄り道」しないようAIが判断する。



サービスのポイント

- 画面イメージの通り、乗車場所と降車場所を選択し、人数を指定するだけで簡単に外出希望を送ることができる。乗車場所と降車場所は、よく行く場所をあらかじめ登録しておける。
- 「寄り道」できる車両が見つかり、配車された場合は、車両に関する情報と、迎車予定時刻が画面に表示される。
- 同社はこの仕組みを他社のデイサービスの送迎車両にも広げ、相乗りに対応できる車両を増やす計画。同サービスは群馬県太田市にて実証実験を行っているが、今後さらに実証地域を増やす考え。

乗車場所登録
画面イメージ

配車情報の通知
画面イメージ

株式会社御用聞き 「100円家事代行」

サービス概要

- ・電球や電池の交換、日常的なお掃除、郵便物の回収、BINのふた開けなど、日常の「ちょっとしたお困りごと」を5分100円という料金設定で請け負う「御用聞き」サービス。学生の有償ボランティアを中心としたスタッフが、依頼のあった高齢者のお宅を訪問する。
- ・「短時間・低価格」の家事代行サービスであり、「誰でも、いつでも、何度も」利用できる点が魅力。利用者のリピート率も高い。
- ・「ちょっとしたお困りごと」だけでなく、家具の移動、粗大ごみの片づけ、草むしり、大掃除など、日曜大工やまとまった時間が必要な依頼にも対応。これらは「たすかるサービス」として5分300円～で請け負っている。



企業ロゴ

サービスのポイント

- ◎ 株式会社御用聞きのビジョンは「会話で世の中を豊かにする」である。単に依頼された事項をこなすのではなく、学生を中心とするスタッフが利用者と丁寧なコミュニケーションを取ることで、「真のニーズ」に寄り添うことを心掛けている。
- ◎ 御用聞きのスタッフが、利用者を地域の様々な福祉・医療サービスや行政サービス等と繋げるハブとなることで、利用者の真の課題の解決に繋げることを目指している。

メニュー・価格

- ・ 100円家事代行 : 100円／5分
- ・ たすかるサービス : 300円／5分、
2,000円／30分

提供エリア

東京都23区全域、多摩地域の一部
埼玉県・神奈川県・愛知県の一部
エリアのさらなる拡大に向けて準備中

株式会社メディカル・エージェンシー・ジャパン 会員制ご用聞きサービス「ひなた相談所」

サービス概要

- ・ 有料老人ホームやデイサービス等の介護事業を手掛ける同社が地域住民向けに提供する地域密着会員型ご用聞きサービス（非会員も利用可能）



利用シーン例

- ・ 通院付添や買い物代行
- ・ 庭の定期清掃、草刈り、不用品整理
部屋の片付け
- ・ お話し相手

サービスのポイント

- ◎ 法人の理念である「高齢者のお困りごと解決のワンストップサービス」の一環として提供。
- ◎ 会員に対しては、週2回の不定期の安否確認と、高いところの荷物の上げ下ろしや新聞の梱包等は無料で対応
- ◎ 「ご用聞き」として、一人ひとりへの個別対応を重視し、「かゆいところに手が届く」サービス提供を目指す。

価格（例）サービス内容による

- ・ ちょっとお手伝い（窓の掃除、衣服整理、不在宅の換気、家具組み立て等）
1時間当たり
会員1,600円、一般2,000円
- ・ 買い物代行 1回30分
会員600円、一般720円
※年会費20,000円

提供エリア

新潟県新潟市

住まいの住環境整備に関するサービス事例

- 前頁で取り上げたサービスのほかに、住まいの住環境整備に関するサービスを提供している事例は以下の通り。（50音順）

サービス名（事業者名）	特徴・サービス内容	価格
生活支援（便利屋）サービス (株式会社ベンリーコーポレーション)	エアコンクリーニングや水まわりの掃除・修理、本格的なハウスクリーニング等だけでなく、ゴミ出しの手伝い、買い物の付き添い、お話し相手など高齢者の日常的なお困りごとにも対応しており、高齢者の悩みにワンストップでサービスを提供している。	エアコンクリーニング等についてはメニューごとに標準単価を設定。付き添い等、メニューにないご要望の場合は3,000円／1時間＋出張費
おかげさんパック (株式会社やさしい手)	自宅訪問による生活相談サービスと、自費による家事・介護サービス、救急通報サービスの3つを、パックごとに設定された毎月の上限時間数の範囲で自由に組み合わせてプランを設計できる。設計されたプランに沿って、ヘルパーがサービスを提供する。	私費サービス上限10時間／30,000円／月 私費サービス上限20時間／60,000円／月 私費サービス上限30時間／80,000円／月

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」（平成28年）より日本総研作成

会話型見守りサービスに関するサービス事例

- 会話やコミュニケーションを重視した見守り等のサービスを提供している事例として、株式会社こころみのサービスが挙げられる。代表的なサービスは以下の通り。

サービス名	特徴・サービス内容	価格
つながりプラス	傾聴スキルを有したコミュニケーターによる会話型見守りサービス。 高齢者に担当のコミュニケーターが毎週2回電話をし、電話の内容をその都度ご家族等にメールでレポートする。会話の雰囲気や話し方、そこから推測されるお悩み等についても丁寧にレポートする。	入会金：10,000円 基本料金：8,000円／月 (簡易版サービスも有)
「親の雑誌」サービス	高齢者ご本人の「自分史」や、ご家族に伝えたい内容などを記事にして、写真やプロフィール付きの雑誌としてまとめるサービス。 思い出作りや、ご家族とのコミュニケーションツールのひとつとして利用されている。	15万円～ (雑誌3冊および訪問取材)

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」（平成28年）より日本総研作成

株式会社スリーフォレスト 「ハッピーテーブル」

サービス概要

- ・デイサービスや高齢者施設で外食チェーンのメニューをまとめて注文し、利用者が夕食として持ち帰ることができるサービス。
- ・2019年時点で吉野家、銀だこ、サーティーワン、京樽など約20の外食チェーンと提携。
- ・基本的に近隣店舗まで施設の担当者が注文分を取りに行くモデルとしており、ほぼ定価で慣れ親しんだ外食チェーンのメニューが楽しめる。
- ・また、毎週様々な外食チェーンのメニューをローテーションで提供することで、デイサービスへの来所意欲向上にも繋がる。

サービスのポイント

- ◎「たまには慣れ親しんだファストフードや外食チェーンのメニューを楽しみたい」という高齢者の声から生まれたサービス。
- ◎わざわざ店舗へ足を運ぶのが難しくなった高齢者の方にも、施設やデイサービスを通じて外食メニューを提供することで、選択肢を広げ、好きなものを選んで食べる楽しみを感じて頂ける。

サービスイメージ



価格

各外食チェーンの定価

提供エリア

一都三県、京阪神が中心

その他

在宅分野への展開に向け準備中

ホテルニューオータニ大阪 フランス料理「SAKURA」

サービス概要

- ・「やわらかフレンチ」として、噛む力・飲み込む力の弱くなった方でも楽しめるフレンチのコースメニューを提供。
- ・シェフが直接お電話で、利用者の状態や希望を確認し、「おまかせコース」という形で、ご本人様の状態に合わせたコースを提供している。

サービスのポイント

- ◎ホテルとして、お客様の希望になるべく応えたサービスを提供する一環として、一人ひとりに合わせた嚥下食の提供を開始。
- ◎記念日などに、ご家族等で利用されるケースが多いことから、料理の見た目も一般の方とほとんど同じになるよう工夫している。
- ◎車椅子等でもご利用いただけけるよう、室内のバリアフリーにも配慮している。

価格

7,000円～



料理イメージ

ディチャーム株式会社 訪問美容

サービス概要

- ・有料老人ホームを中心とする高齢者施設を対象に、訪問美容事業および、アパレル商品等販売イベントの開催を行っている。
- ・外出機会の少ない高齢者にとって、髪を切る時間は、美容師との会話が楽しめる大切な空間である。そのためスタッフは髪を切る技術だけでなく、思いやりやコミュニケーションを大切にできる人材を採用している。
- ・スタッフは、男女とも幅広い世代が多様な働き方で活躍中。

サービスのポイント

- ◎ 会社名のディチャームは、人が最後まで尊厳（dignity）をもって魅力（charm）的であるようにとの想いからつけられている。
- ◎ 髪を整えることは、高齢者にとって自信の回復、ひいては社会との接点の回復にも繋がると考えており、訪問美容事業を通して、最後まで生きることを楽しめるよう、サポートすることを目指している。



Dignity Charm

企業ロゴ



サービスイメージ

提供エリア

首都圏および関西圏が中心

その他

高齢者が楽しみながら学べるようなワークショップ・講座等のコンテンツ開発を準備中

美容に関するサービス事例

- ・ 美容系のサービスとして、化粧療法や美容療法を提供しているサービス事業者の事例は以下の通り。(50音順)

サービス名（事業者名）	特徴・サービス内容	価格
ライフオリティービューティーセミナー (資生堂ジャパン株式会社)	「化粧療法」のプログラムを、介護施設や介護予防イベントで提供。参加者自身が化粧を楽しみ、化粧行為を続けてもらうことにより、外出等の活動につなげ、元気な状態を保つことを支援する。	化粧療法プログラム10,000円 (化粧品代は別途500円×参加人数)
ビューティタッチセラピー (一般社団法人 日本介護美容セラピスト協会)	スキンケアやメイクアップ等を通して肌に触れることで、心や身体の健康を促す美容療法に取り組んでいる。ハンドセラピー・メイクアップセラピーを通じて、身体的精神的な癒しを得ると同時に、自らメイクアップすることで自立支援・ADL向上につなげることを目指す。	1,650円（税込）/30分/1メニュー/1人 (男性・女性問わず。個人でもグループでも利用可能)

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」（平成28年）より日本総研作成

介護事業者による保険外の旅行サービス事例

株式会社早稲田エルダリー・ヘルス事業団 「介護予防チャーター」

サービス概要

- 2018年11月にJAL（日本航空）と連携し、往路に成田空港発のチャーター便を使った別府温泉までの1泊2日の温泉旅行を実施。同社運営のデイサービスの利用者から参加者を募り、計47名が参加した。
- 2019年11月にはJAL、近畿日本ツーリストと連携し、北海道のデイ事業者の3eee(スリー)も参加して有馬温泉に宿泊する関西方面の第2回ツアーを開催。



サービスのポイント

- ◎ 同社のデイサービスの介護スタッフ・看護師等、JALのスタッフ、合計20名が同行し、移動の補助や体調管理を実施。
- ◎ 機内でシートベルトをしたまま行える運動や、ウォーキングで観光ルートをめぐるチャレンジプログラムを体力に応じて提案。

参加費用

第1回の成田～別府ツアー
2～3名一室で1名あたり4万4,800円

参加者の地域

東京都内の早稲田イーライフ利用者

リハビリ推進センター株式会社 「リハビリ旅行」

サービス概要

- 10年前に要介護高齢者の「活動・参加」の取り組みの一つとして、各温泉郷や旅行会社と連携し「リハビリ旅行」を開始した。
- 旅行前(在宅)～旅行中～旅行後(在宅)と一貫してサポートする事で、その後の「生きがい」に繋げる事が目的。

サービスのポイント

- ◎ 移動は、電車やバスなどの公共交通機関を利用。
- ◎ 段差や階段などのバリアをリハビリの機会として捉える。
- ◎ 専門研修を修了したリハビリ専門職・看護師・介護士が帯同して安心・安全を担保し、ご利用者の行動変容を引き出す。
- ★旅 行：近くのコンビニや公園等も「リハビリ旅行」の対象となる
- ★認 証：ヘルスツーリズム認証取得
- ★専門研修：リハビリ旅行療法士・看護師・介護士の養成研修



同行費用（旅行費用は別途）

ご利用者の状態（自立度）に応じて
1日12,000～33,000円／1人

提供エリア

首都圏
連携温泉郷：稻取温泉／辰神温泉

池田介護研究所 「デイサービスで作った漬物等を東京で販売」

サービス概要

- デイサービスで利用者が作った漬物や味噌は実際に商品として地元の土産物店等で販売している。
- 行事の一つとして、この漬物等の東京でのイベント販売旅行を自費サービスで年1回程度実施。

サービスのポイント

- ◎ 旅行介助の民間資格トラベルヘルパー（※）の資格を持ったスタッフが付き添い、安全にも配慮している。
- ◎ イベント販売にはデイサービス利用者も担い手として参加。



旅行行程

青森県八戸市～東京

※トラベルヘルパー

特定非営利活動法人「日本トラベルヘルパー協会」が認定する介護技術と旅の業務知識をそなえた「外出支援」の専門家。全国に800人以上の資格取得者がいる

株式会社マザーズ 福祉旅館「サポートイン南知多」

サービス概要

- 要介護になつても、ご本人と介護者の両方が旅行を満喫できるよう、様々な工夫が施された日本初の福祉旅館。
- 館内や客室はスロープや手すりによるバリアフリー仕様。全客室にユニバーサルデザインのトイレを完備している。
- 旅館には介護福祉士等の専門職が常駐しており、おむつ・トイレ・食事・入浴・散歩などの介助について、1回2,000円で依頼できるため、介助者にとっても安心して利用できる。
- 食事は南知多産の食材を用いたコース。きざみ食やミキサー食にも対応している。

サービスのポイント

- どのような状態の方でも旅行を満喫できるよう、ハード面で細やかな気配りがされている。例えば、特殊な畳を採用しており、車椅子のまま畳の和室を利用できるほか、リフト浴により浴槽をまたげない方でもお風呂を楽しめる。
- ハード面でバリアフリーであることはもちろん、スタッフが利用者の方を温かく迎え入れることで、精神的なハーダルを感じずに、気兼ねなく旅行を楽しめる空間を創っている。



価格

1泊2食付き 12,000円～
※専門職による介助は別途2,000円／1回

社団法人セーフティネットリンクージ みまもりあいプロジェクト「検索支援アプリ」「緊急連絡ステッカー」

サービス概要

- 検索支援アプリ（名称：みまもりあいアプリ）および、緊急連絡ステッカー（みまもりあいステッカー）による見守りシステム。
- 検索支援アプリについては、検索依頼者がアプリ上で検索依頼をかけると、アプリをダウンロードしている周辺地域の検索協力者に直接プッシュ通知にて検索依頼と検索者情報を探ることができる。
- 緊急連絡ステッカーには個人IDと発見時の連絡先が記載されており、衣服等につけることができる。発見後はステッカーに記載されている発見時の連絡先（フリーダイヤル）に電話し、個人ID番号を入力すると、直接検索依頼者に電話することが可能。



「検索支援アプリ」「緊急連絡ステッカー」の利用フロー

サービスのポイント

- 発見者が検索依頼者に電話する際、電話番号等の情報は表示されない（セキュリティ対策として通話を録音対応）。また、行方不明者が発見されると、アプリ上から行方不明者の情報を削除されるなど、個人情報を保護した状態で検索依頼からご本人確認までを一貫して行える点が特徴。

メニュー・価格

- アプリ利用料：無料
- ステッカー利用料：入会金2,000円・月額300円

その他

- 見守り訓練機能付き：無料
- 一部自治体では、当サービスの利用に対して助成を行っている。

機器を使った見守りサービス事例

セコム株式会社・株式会社チカク 「まごチャンネル with SECOM」

サービス概要

- スマートフォンから動画や写真を送ると、実家のテレビで見ることができ、コミュニケーションしながらご家族が繋がる「たのしい、みまもり」サービス。
- 実家のテレビで動画や写真を見ると、離れて暮らすご家族のスマートフォンに通知が届く。内蔵センサーで測定された温度・湿度・照度などをご家族はスマートフォンアプリで確認することができる。測定データを学習し、実家の起床・就寝を判断、「起きたようです」「寝たようです」等の生活リズムをアプリへ通知。温湿度の急激な変化、熱中症の注意喚起等もお知らせ。
- 工事や設定は不要でテレビにつなぐだけで使用可能。通信機能を内蔵しているのでネット環境がなくても使うことができる。



サービスのポイント

- 今あるTVを使って動画や写真をご家族で共有でき、「見守り」だけでなく、「コミュニケーション」を楽しめる。
- 「動画や写真を見ている」という通知や、起床・就寝等のライフログから、ほど良い距離感で実家を見守ることができる。
- ネット環境がなくても使うことができ、工事や設定が不要で、使う場所を選ばない。



価格

本体価格30,000円（税別）
月額料金1,680円（税別）

その他 機器を使った見守りサービス例（50音順）

サービス名（事業者名）	特徴・サービス内容	価格
Active Sleep ANALYZER Active Sleep eye (パラマウントベッド(株))	離れて暮らすご家族が睡眠センサーを使っている場合、モニタリング用アプリでご家族の睡眠状況を確認できる	睡眠センサー5万円（税別） モニタリング用アプリ月額300円（税込）
遠くても安心プラン (東京電力エナジー パートナー(株))	離れて暮らすご家族の家電の使用状況からわかる暮らしぶりをスマートフォンに送信してくれるサービス ※見守られる方の家にインターネット環境が必要	レンタルコースの場合で初期費用3,300円、月額3,270円（いずれも税込）
BOCCO (ユカイ工学(株))	ご家族内でのメッセージのやり取り等ができるコミュニケーションロボット。別売りの各種センサー（人感・温度等）で見守りもできる。	ロボット本体29,000円（税別） センサー各種3,980円（税別）
MaBeeeみまもり電池 (ノバルス(株))	乾電池をMaBeeeみまもり電池に替えることで、テレビリモコンや電動歯ブラシなどの電池製品が見守り機器になる。 ※見守られる方の家にandroイド端末が必要	MaBeeeみまもり電池2,980円 月額500円（いずれも税別）

出典) 公開情報等より(株)日本総合研究所作成

リハビリ専門職等によるパーソナルメンテナンス事例

- 理学療法士や作業療法士等のリハビリ専門職によるマンツーマンのトレーニングやコンディショニングプログラムを自費（保険外）で提供している事例は以下の通り。（五十音順）
- 独立した専門の店舗で提供される場合もあれば、介護保険のデイサービスと同じ店舗で保険外サービスとして提供される場合もある。また、来店型の他、訪問によるサービス提供を行う例もある。

店舗名（事業者名）	特徴・サービス内容	費用	提供エリア
ウェルビスタ ケアスタジオ ((株)ユニマット リタイアメント・コミュニティ)	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険のデイサービスと同じ店舗にて専門家による保険外パーソナルサービスを提供 希望者には本社や全国で展開する介護事業所等での就労も支援 	1回120分 16,800円 (税別)	東京都
AViC THE PHYSIO STUDIO (株)豊通オールライフ	<ul style="list-style-type: none"> 科学的根拠に基づいた最適なトレーニング目標の設定と自社開発システムによる見える化 整形疾患や介護予防などにも対応 訪問での対応も実施 	標準コース週2回 計24回で240,000円 (税別)	東京都、神奈川県、千葉県、愛知県
脳梗塞リハビリセンター (株)ワイズ	<ul style="list-style-type: none"> 5年間で4,000人以上が体験、10万件以上の施術実績を元に成果を見える化したオーダーメイドサービス セラピスト（PT,OT,ST）が100名以上在籍、580時間以上の社内研修・教育体制 訪問での対応も実施 	60日間 施設利用回数 計16回（1回150分） で275,000円（税別）	首都圏、中京、関西、九州など 全国20店

出典）公開情報等より(株)日本総合研究所作成

仕事と介護の両立支援サービス事例

株式会社リクシス「仕事と介護の両立支援クラウド LCAT」

サービス概要

- 「仕事と介護」という視点で、どのように仕事と介護を両立していくか、そのためにどのような準備や知識が必要か等の観点で情報を提供。現在まだ介護が始まっていない従業員に対しても、事前準備を進める知識と機会を提供している。
- 従業員の心理的・時間的にも負担のない、個々人にあったeラーニング方式で情報を配信。



その他 仕事と介護の両立支援サービス事例（50音順）

サービス名（事業者名）	特徴・サービス内容
安心介護 (株)エス・エム・エス)	介護をするご家族向けのコミュニティサイト。会員登録することでケアマネジャー等の専門家に質問することができる。
海を超えるケアの (特定非営利活動法人 海を超えるケアの手)	情報提供、個別介護相談、手続き申請代行など。 法人向けのほか、個人会員向けにもサービス提供を行っている。
介護wiwiwコンシェルジュ (株)wiwiw)	法人向けに実態ニーズ調査等の「実態把握」、eラーニング等による「情報提供」、ポータルサイト等の「風土醸成」、Webや電話での「相談体制」を提供。
介護離職防止アドバイザー育成 (一般社団法人 介護離職防止 対策促進機構)	企業の人事担当者等向けに独自の資格である「介護離職防止対策アドバイザー」養成講座を開催。
産業ケアマネジャー (東京海上日動ベターライフ サービス(株))	独自に仕事と介護の両立を支援する人材「産業ケアマネジャー」を育成し、企業に派遣。介護の専門知識とその会社の勤務形態や支援制度を把握して従業員にアドバイスを行う。
わかるかいごbiz (株)インターネットインフィニティー)	法人向けに電話・メールによる相談窓口、介護情報ウェブサイト、介護セミナー、実態把握アンケート等を提供。

出典) 平成28年度老健事業「介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業」
株式会社日本総合研究所 (平成29年3月)

株式会社ぐるんとびー 御用聞き・訪看ステーション等の自費サービス

サービス概要

- ・団地を拠点として、小規模多機能や訪問看護ステーション等を運営中。
- ・「御用聞き」では、医療・介護保険サービスでの対応が難しい業務についても受け入れている。スタッフも地域住民であるため、地域のインフォーマルサービスにも精通している。
- ・「したい」「やりたい」ことの実現に向けて、理学療法士等の専門職によるサポートを自費サービスとして受けることも可能である。



利用シーン例

- ・日常の困りごと（買い物同行・代行、引っ越しのお手伝い、草刈り等）⇒「御用聞き」へ相談
- ・医療・介護保険では難しいこと（スタッフと一緒にプールに行きたい、お祭りに行きたい、深夜の見守りを頼みたい、リハビリのためカフェに行きたい）⇒「御用聞き」や「訪問看護ステーションの自費サービス」へ相談

サービスのポイント

- ◎ 地域の課題解決や、地域での生活をサポートするため、団地を拠点として、地域に根差したサービスを展開している。
- ◎ 医療・介護保険サービスと自費サービスを柔軟に組み合わせることで、制度の制約を超えてご本人の「したい」「やりたい」ことを実現するためのプロセス・手段を考えることができる。

価格

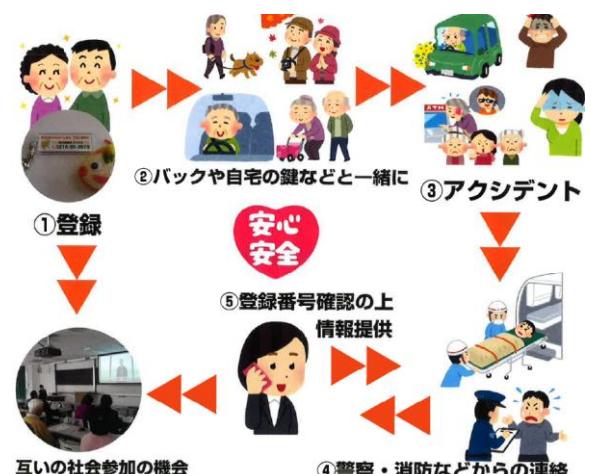
- ・ 御用聞き： 500円/5分、5,000円/60分
- ・ 訪問看護ステーションの自費サービス： 4,630円/30分、8,640円/60分

一般社団法人 認知症予防＆サポート研究所アンクル 「街の相談室アンクル」

サービス概要

- ・認知症をはじめ、医療・介護に関する総合的な相談に対応しており、必要に応じて適切な資源を紹介してもらえる。また、お金に関する事（不動産の処分、成年後見、遺言、相続等）等であっても、弁護士や社会福祉士等の専門職の紹介により対応が可能である。
- ・地域見守りネットワーク・ぐんま（愛称：みま～も・ぐんま）の活動では、「見守りキーホルダー」（※）を登録者に配付している。これにより、外出先での急な変調や救急搬送された際等に、事前に登録した医療機関や警察等へ情報提供を行い、ご家族等へ連絡を届けることができる体制の構築を目指している。

※SOSみま～もキーホルダー登録システム（実用新案登録第3196020号）



「見守りキーホルダー」の利用の流れ

サービスのポイント

- ◎ 健康・財産等のあらゆる課題に対応するための地域ネットワーク・相談体制の整備と見守りキーホルダー事業を通じて、「元気なうちから何でも相談できる居場所」や「高齢者が地域で1人で生活していくうえでの安心・安全」を提供している。

価格

- ・ 相談料：無料
- ・ 見守りキーホルダー登録料：無料

QOLを高める 保険外（自費）サービス活用促進ガイド ～利用者のニーズ実現のために～

令和元年度 厚生労働省老人保健事業推進費等補助金

（老人保健健康増進等事業）

『保険外サービス活用促進に関する調査研究事業』

令和2年3月発行

編集・発行 株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田2-18-1

大崎フォレストビルディング

電話 代表 03(6833)6300